

# PENGARUH KUALITAS PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR BERSAMA SAMSAT PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Firman Friady<sup>1</sup>

## *Abstrak*

*Untuk mengetahui pengaruh kualitas pegawai terhadap pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Provinsi Kalimantan Timur. Metodologi penelitian yaitu kuantitatif verifikatif / uji hipotesis. Teknik pengumpulan data terdiri dari pengamatan, wawancara, angket dan penelusuran dokumen. Teknik analisis data yaitu melalui tahapan dari pencarian koefisien korelasi product moment, koefisien determinasi, dan uji persamaan regresi linier sederhana. Kesimpulannya, dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pegawai terhadap pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Provinsi Kalimantan Timur.*

**Kata Kunci :** *Pengaruh kualitas pegawai, pelayanan publik, Kantor Bersama Samsat*

## **Pendahuluan**

Pembangunan melibatkan berbagai unsur, baik aparatur pemerintah maupun masyarakat. Dalam melaksanakan pembangunan nasional, peranan pegawai negeri sipil selaku aparat pemerintahan sangat penting. Hal ini meningkatkan bahwa pegawai negeri sipil merupakan salah satu unsur yang strategis dalam pencapaian tujuan nasional. Oleh karena itu diperlukan suatu usaha untuk meningkatkan kualitas pegawai negeri sipil yang diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan terhadap masyarakat.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai abdi negara dan abdi masyarakat mempunyai peranan dan kedudukan yang sangat menentukan berhasil tidaknya penyelenggaraan pemerintahan. Sebagai mana yang ditegaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian bahwa: “Dalam rangka usaha pencapaian tujuan pembangunan yaitu mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata dan berkesinambungan materil dan spiritual, diperlukan adanya pegawai negeri sipil sebagai warga negara, aparatur negara, abdi negara, unsur aparatur yang penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan UUD 1945, Negara dan pemerintah serta bersatu padu, bermental baik, berwibawa, berdayaguna, bersih, bermutu tinggi dalam penyelenggaraan tugas pemerintah dan pembangunan”.

---

<sup>1</sup> Materi artikel ini berasal dari skripsi yang ditulis oleh pengarang (Firman Friady, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman), email : firmanfriady@gmail.com

Citra pegawai negeri seperti yang diuraikan di atas sangat perlu karena kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan nasional tergantung pada kesempurnaan aparatur negara atau pegawai negeri sipil, dalam membentuk kesempurnaan tersebut salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah yaitu dengan mengadakan pendidikan dan latihan yang dituangkan dalam Peraturan Pemerintah No. 101 tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Negeri Sipil pada pasal 2 mengenai tujuan dan sasaran diklat, yaitu:

1. Meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional dengan dilandasi dengan kepribadian dan etika Pegawai Negeri Sipil sesuai dengan kebutuhan instansi;
2. Menciptakan aparatur yang mampu berperan sebagai pembantu dan perekat persatuan dan kesatuan bangsa;
3. Memantapkan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan, pengayoman dan pemberdayaan masyarakat;
4. Menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola pikir dalam melaksanakan tugas pemerintahan umum dan pembangunan demi terwujudnya pemerintahan yang baik.

Berdasarkan yang telah dikemukakan di atas bahwa untuk mewujudkan Pegawai Negeri Sipil yang diharapkan dalam upaya pencapaian tujuan nasional maka perlu dilakukan dengan sebaik-baiknya suatu usaha untuk meningkatkan kualitas pegawai negeri dari seluruh tatanan administrasi pemerintahan, sebab lancarnya tugas-tugas serta pekerjaan yang dibebankan kepadanya sangat ditentukan oleh pegawai itu sendiri.

Bertitik tolak pada hal di atas, maka masalah sumber daya manusia dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil tidak dapat diabaikan dan harus dapat perhatian khusus, terutama dari para pimpinan pemegang otoritas suatu organisasi yang dipimpinnya, karena kualitas pegawai dalam suatu organisasi kerja akan mempengaruhi dalam menentukan hasil yang akan dicapai. Dengan kata lain apabila pegawai dalam suatu organisasi memiliki kualitas yang tinggi maka dari mereka dapat diharapkan hasil yang maksimal.

Adapun pegawai yang bermutu adalah mereka yang mempunyai kecakapan dan kemampuan menyelesaikan suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan baik sesuai dengan waktu yang ditetapkan, kemudian dapat memelihara dan meningkatkan kemampuan dan kecakapannya itu secara teratur melalui berbagai kegiatan yang dapat meningkatkan kualitas dirinya maupun pekerjaannya.

Kualitas pegawai dalam suatu organisasi harus diarahkan dan menuntut para pegawai agar menggunakan faktor-faktor motivasional yang bersumber dari dirinya, dengan berusaha memanfaatkan dan mengembangkan potensi yang dimilikinya baik fisik maupun nonfisik sehingga para pegawai dapat memusatkan pikiran dan mengarahkan segala daya dan tenaganya untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan secara berdaya guna dan hasil guna. Disamping itu,

perencanaan pegawai yang searah akan mewujudkan kepegawaian negara yang mantap, bersih dan berkualitas tinggi dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi.

Demikian juga halnya dengan Kantor Bersama Samsat Provinsi Kalimantan Timur, sebagai instansi pemerintahan atau organisasi yang memiliki pegawai 105 orang dan dalam melaksanakan tugasnya dituntut untuk memiliki kualitas sumberdaya manusia yang baik sehingga dengan kualitas yang baik maka mampu meningkatkan kinerja, sehingga akan mencapai efektivitas kerja sesuai dengan visi dan misi Kantor Bersama Samsat Provinsi Kalimantan Timur.

Adanya pegawai yang berkualitas diharapkan untuk mewujudkan manusia seutuhnya dan masyarakat Indonesia seluruhnya yang mencakup pembangunan manusia, baik sebagai insan maupun sumber sebagai sumberdaya pembangunan yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan.

Keberadaan pegawai yang berkualitas merupakan alasan utama organisasi/instansi dalam rangka mencegah agar kemampuan sumberdaya manusia (dalam hal ini pegawai) tidak punah dalam gejolak persaingan global karena kegagalan dalam mengimbangi perubahan-perubahan akan mengakibatkan usangnya pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki sebelumnya.

Kualitas pegawai dalam organisasi bukan sekedar formalitas, akan tetapi menjadi tanggung jawab bagi setiap organisasi. Dengan meningkatnya pengetahuan, kecakapan maupun keterampilan pegawai juga tumbuh sikap kepribadian yang diharapkan mendorong tercapainya tujuan organisasi dengan optimal.

Dengan melihat uraian diatas, maka timbul pertanyaan dalam benak penulis, yaitu: Bagaimana sebenarnya kualitas pegawai terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Bersama Samsat Provinsi Kalimantan Timur, dalam hal ini adalah terwujudnya pelayanan prima bagi pemilik kendaraan bermotor, meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD), sumbangan wajib kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ) dan akurasi data bagi identifikasi dan registrasi kendaraan bermotor.

Kualitas pegawai ini sangat menarik perhatian penulis, yang dalam kaitannya ini menjadi alasan penulis untuk menelitinya dengan mengambil judul "Pengaruh Kualitas Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Bersama Samsat Provinsi Kalimantan Timur".

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Kualitas Pegawai***

Kualitas pegawai adalah keadaan dimana para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting dalam bekerja dalam organisasi. Gary Dessler, (1992 : 476).

Tujuan utama penerapan beberapa program kualitas kerja pegawai pada suatu perusahaan yaitu program-program yang bertujuan memotivasi pegawai melalui upaya pemenuhan kebutuhan tingkat tinggi mereka untuk berprestasi,

harga diri dan perwujudan diri. Program-program ini termasuk manajemen berdasarkan sasaran, gugus kualitas, waktu lentur, dan pemerdayaan pekerjaan yang bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada pegawai untuk memenuhi tingkat mereka ditempat kerja, melalui pencapaian unsure-unsur yang lebih menantang dan luwes pekerjaan mereka.

Menurut Gray dessler (1992: 476), sebagai berikut :

“Kualitas kerja yang disebut dengan kualitas kehidupan kerja mengandung pengertian yang tidak sama bagi orang yang berbeda. Bagi seorang pegawai pada ini perakitan hal itu hanya dapat berarti adanya tingkat upah yang wajar, kondisi kerja yang nyaman, dan seorang supervisor yang memperlukannya sesuai dengan harkat dan martabatnya sebagai manusia”.

Bagi orang yang baru lulus dari perguruan tinggi hal itu dapat berarti kesempatan untuk maju, tugas-tugas yang kreatif, dan keberhasilan karir. Hal itu berarti “keadaan dimana anggota dari suatu organisasi kerja mampu nmenuhi kebutuhan pribadi yang penting melalui pengalaman kerja mereka dalam organisasi”.

Menurut Gray Dessler (1992 : 476) kualitas kerja pegawai dapat tercapai apabila para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting dapat bekerja dalam organisasi dan kemampuan untuk melakukan hal itu dipengaruhi atau bergantung pada apakah terdapat adanya :

- a. Perlakuan yang *fair*, adil, dan *sportif* terhadap para pegawai.
- b. Kesempatan bagi tiap pegawai untuk menggunakan kemampuan secara penuh dan kesempatan untuk mewujudkan diri, yaitu untuk menjadi orang yang mereka rasa mampu mewujudkan.
- c. Komukisasi terbuka dan saling mempercayai diantara semua pegawai.
- d. Kesempatan bagi semua pegawai untuk berperan secara aktif dalam pengambilan keputusan-keputusan penting yang melibatkan pekerjaan-pekerjaan mereka.
- e. Kopensasi yang cukup dan fair.
- f. Lingkungan yang aman dan sehat.

### ***Indikator Kualitas Pegawai***

Indikator-indikator dari kualitas pegawai menurut Sedarmayanti (2001 : 18), Wasistiono (2002 : 45), dan Notoadmodjo (2003 : 3), yang kemudian dikolaborasikan oleh penulis, terdiri dari 3 (tiga) indikator, di antaranya:

1. Pendidikan.
2. Pelatihan.
3. Kesehatan.

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kurniawan (2005 : 6) mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu: 1) Pelayanan administratif, 2) Pelayanan barang, dan 3) Pelayanan jasa.

Jenis pelayanan Administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, Akte Kelahiran, dan Akte Kematian).

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen secara langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berupa benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih dan pelayanan telepon.

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Undang-Undang pelayanan publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh

pemerintah yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintah dan administrasi publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, ijin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB) dan sebagainya. Di dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993, yang dimaksud pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berbeda dengan produk pelayanan berupa barang yang mudah dinilai kualitasnya, produk pelayanan berupa jasa tidak mudah dinilai kualitasnya. Meskipun demikian, antara pelayanan barang dan jasa seringkali bersifat komplementer atau saling melengkapi sehingga sulit dipisahkan. Suatu produk yang berupa pelayanan barang seringkali disertai dengan pelayanan jasa, misalnya penjualan mobil disertai dengan pelayanan jasa berupa garansi dan service. Begitu juga sebaliknya, pelayanan jasa seringkali disertai pelayanan barang misalnya, pelayanan jasa pemasangan listrik tentu akan disertai dengan pemasangan tiang listrik dan peralatan pendukung lainnya.

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan 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, penyelenggara pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

### ***Indikator Pelayanan Publik***

Dalam kehidupan masyarakat saat ini, telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, yaitu tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, dan merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya, terutama dalam hal pelayanan publik.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan pelayanan publik dengan indikator-indikator sebagai berikut (Effendi dalam Widodo, 2001):

1. Efisiensi, mengandung arti:
  - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
  - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
2. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
3. Transparansi, mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
  - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
  - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
  - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
  - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

### ***Hipotesis***

Menurut Sugiyono (2007 : 70), hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Dari pendapat Sugiyono di atas, dapat dipahami bahwa hipotesis merupakan kesimpulan jawaban atau dugaan sementara, dimana akan dibuktikan kebenarannya, yaitu melalui penelitian di lapangan.

Sehubungan dengan judul penelitian penulis, yaitu Pengaruh Kualitas Pegawai terhadap Pelayanan Publik di Kantor Bersama Samsat Provinsi Kalimantan Timur, maka penulis mengemukakan suatu hipotesis sebagai berikut:

Ha (Hipotesis Kerja) : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pegawai terhadap Pelayanan Publik di Kantor Bersama Samsat Provinsi Kalimantan Timur.

Ho (Hipotesis Nol) : Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pegawai terhadap Pelayanan Publik di Kantor Bersama Samsat Provinsi Kalimantan Timur.

### ***Definisi Konseptual***

Definisi konseptual atau kerangka konseptual adalah suatu abstraksi dari kejadian yang menjadi sasaran penelitian dan juga memberi batasan tentang luasnya ruang lingkup penelitian.

Berdasarkan uraian di atas, maka definisi konseptual dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas pegawai adalah sesuatu yang dapat disempurnakan yang menyangkut mutu sumber daya manusia yang terdiri dari aspek fisik yang berupa tingkat kesehatan dan aspek non fisik berupa tingkat pendidikan, kemampuan bekerja, bafikir dan keterampilan-keterampilan yang lain. Aspek fisik yang diukur melalui program kesehatan seperti: a) Kegiatan olahraga; b) Asuransi kesehatan; c) Pemberian kesempatan rekreasi atau hiburan. Sedangkan aspek non fisik dapat diukur melalui program pendidikan dan latihan seperti: a) Tugas belajar; b) Ijin belajar; c) Kursus-kursus; d) Diklat.
2. Pelayanan publik yang dimaksudkan dalam penelitian ini merupakan suatu kondisi pelayanan yang ditunjukkan pegawai di Kantor Bersama Samsat Provinsi Kalimantan Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perihal pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah verifikatif (kausalitas), yakni suatu penelitian yang mencari hubungan sebab akibat antara kedua variabel yang diteliti dalam penelitian ini, yaitu variabel kualitas pegawai (variabel x) dan variabel pelayanan publik (variabel y).



Adapun, definisi operasional dalam penelitian ini, di antaranya:

1. Indikator variabel x (kualitas pegawai), di antaranya :
  - a. Pendidikan.
  - b. Pelatihan.
  - c. Kesehatan.
2. Indikator variabel y (pelayanan publik), di antaranya :
  - a. Efisiensi.
  - b. Responsif.
  - c. Transparansi.

## **Hasil Penelitian**

### ***Kualitas Pegawai***

Dari hasil penyajian data yang diperoleh dari 51 orang keseluruhan responden pengaruh kualitas kerja pada Kantor Bersama Samsat Provinsi Kalimantan Timur pada indikator pendidikan menunjukkan bahwa mayoritas pegawai berpendidikan Strata1 sebanyak 38 orang responden atau sebesar 75%. Bidang ilmu pendidikan yang ditempuh sesuai dengan pekerjaan yang digeluti sebanyak 51 orang responden atau sebesar 100%. Akreditasi A asal sekolah pegawai sebanyak 30 orang responden atau sebesar 60%. Penempatan kerja pegawai sesuai dengan pendidikan yang ditempuh sebanyak 51 orang responden atau sebesar 100%.

Kemudian pada indikator pelatihan menunjukkan hasil bahwa jenis pelatihan yang diikuti pegawai berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebanyak 51 orang responden atau sebesar 100%. Pegawai mengikuti program pelatihan dalam 1 tahun 3 kali sebanyak 51 orang responden atau sebesar 100%. Keikutsertaan pegawai dalam program pelatihan dapat menambah pengetahuan dan keterampilan mengenai jenis pekerjaan yang digeluti sebanyak 51 orang responden atau sebesar 100%. Keikutsertaan pegawai dalam program pelatihan dapat mengembangkan diri dan menciptakan etika pegawai mengenai jenis pekerjaan yang digeluti sebanyak 51 orang responden atau sebesar 100%.

Selanjutnya pada indikator kesehatan menunjukkan bahwa pegawai memeriksa kesehatan dalam 3 bulan 3 kali sebanyak 30 orang responden atau sebesar 60%. Pegawai akan memaksakan diri untuk bekerja saat kondisi kesehatan sedang buruk sebanyak 44 orang responden atau sebesar 87%. Kondisi kesehatan pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebanyak 51 orang responden atau sebesar 100%. Olahraga dan istirahat mempengaruhi kesehatan pegawai selama bekerja sebanyak 51 orang responden atau sebesar 100%.

### ***Pelayanan Publik***

Kemudian hasil penyajian data pada variabel pelayanan publik pada indikator efisiensi memberikan jawaban bahwa masyarakat telah memahami

prosedur sebanyak 35 orang responden atau sebesar 69%. Masyarakat merasa alat kelengkapan pelayanan public sudah cukup memadai sebanyak 37 orang responden atau sebesar 73%. Masyarakat merasa pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah memuaskan sebanyak 22 orang responden atau sebesar 44%. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai mudah dipahami sebanyak 33 orang responden atau sebesar 65%.

Kemudian untuk indikator responsif memberikan jawaban bahwa masyarakat telah dilayani dengan tanggap dan cermat oleh pegawai sebanyak 44 orang responden atau sebesar 87%. Masyarakat telah memperoleh hasil yang sesuai dengan yang diharapkan dalam pelayanan sebanyak 41 orang responden atau sebesar 81%. Keluhan masyarakat yang diajukan kepada pegawai kadang-kadang ditindak lanjuti dengan cepat sebanyak 30 orang responden atau sebesar 60%. Masyarakat merasa respon yang telah diberikan pegawai sudah sesuai dengan apa yang diharapkan sebanyak 34 orang responden atau sebesar 67%.

Selanjutnya untuk indikator transparansi memberikan jawaban bahwa masyarakat merasa perlu ditunjukkan rincian daftar biaya oleh pegawai sebanyak 51 orang responden atau sebesar 100%. Masyarakat merasa perlu diberitahu tenggang waktu hasil kerja yang telah dikeluarkan oleh pegawai sebanyak 46 orang responden atau sebesar 90%. Masyarakat kurang mengetahui syarat administrasi yang ditentukan oleh pegawai sebanyak 21 orang responden atau sebesar 41%. Masyarakat merasa pelayanan sudah transparan sebanyak 40 orang responden atau sebesar 79%.

### **Kesimpulan dan Saran**

Dengan menggunakan analisis *product moment*, dapat diketahui bahwa nilai korelasi (hubungan) antara variabel x (kualitas pegawai) dan variabel y (pelayanan publik) sebesar 0,443 yang dalam pedoman interpretasi yang dikemukakan oleh Sugiyono berada pada interval 0,40 – 0,599 yang termasuk dalam kategori sedang. Adapun dalam hal pengaruh, terdapat pengaruh pada tingkat yang kuat dari kualitas pegawai terhadap pelayanan publik, hal ini dikarenakan apabila kualitas pegawai mengalami peningkatan sebesar 10%, maka turut berpengaruh pula kepada peningkatan pelayanan publik sebesar 12,21%, atau dapat digambarkan dalam bentuk persamaan regresi sederhana  $Y = 69,359 + 1,221X$  (10%). Jadi, hipotesis yang diterima adalah  $H_a$ , yaitu terdapat pengaruh dari kualitas pegawai terhadap pelayanan publik pada Kantor Bersama Samsat Provinsi Kalimantan Timur.

Adapun saran dalam penelitian ini, ternyata Kualitas Pegawai pada Kantor Bersama Samsat Provinsi Kalimantan Timur dapat dikatakan sedang, maka hendaknya kondisi seperti ini perlu ditingkatkan agar dapat menunjang mutu pelayanan prima yang dihasilkan oleh para pegawai Kantor Bersama Samsat Provinsi Kalimantan Timur sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat dalam pelayanannya. Pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat sebenarnya sudah cukup baik, hanya saja dari segi infrastruktur

masih kurang seperti kursi tunggu, loket antri dan toilet. Oleh karena itu, kondisi infrastruktur yang seperti ini perlu mengalami peningkatan demi kepuasan masyarakat, baik itu berupa penambahan infrastruktur layanan maupun peningkatan kualitas dan mutu pemberi layanan, yaitu pegawai.

### **Daftar Pustaka**

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bharata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Dessler, Gary. 1992. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Dessler, Gary, 1992, *Manajemen personalia, teknik dan kosep modern*, Alih bahasa: Agus Dharma, Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Ricky W. 2004. *Manajemen*. Jakarta; Erlangga.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hutapea, Albert, M. 1994. *Menuju Gaya Hidup Sehat*. Gramedia Pustaka Umum. Jakarta.
- Irawan, Prasetya. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIA-LAN Press. Jakarta.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lukman, Sampara, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA-LAN Press.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Manulang. 1981. *Manajemen personalia*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Matutina. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia.
- Moenir,A.S, 2005, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta; Rineka Cipta.
- Riduwan. 2006. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung : Alfabeta.
- Ruky, Achmad. 2003. *SDM Berkualitas*. Jakarta; Gramedia Pustaka Utama.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Saydam. 2000. *MSDM Suatu Pendekatan Mikro (Dalam Tanya Jawab)*. Djambatan. Jakarta.

- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju. Bandung.
- Siagian, Sondang, P. 1997. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. PT. Gunung Agung. Jakarta.
- Simanjuntak, J, Payaman. 1982. *Sumber Daya Manusia, Kesempatan Kerja dan Pembangunan Ekonomi*. Fakultas Ekonomi UI. Jakarta.
- Sinambela. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2005. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES Indonesia.
- Siswanto, Bedjo, Drs. 1989. *Manajemen Tenaga Kerja*. Sinar Baru. Bandung.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi, Edisi Revisi, Cetakan XVII*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta; Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Bisnis Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Usman, Husaini, Setiadi Akbar, Purnomo. 2000. *Pengantar Statistik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Wasistiono, dkk. 2002. *Manajemen Sumber Daya Aparatur Pemerintah Daerah*. Fokus Media. Bandung.
- Widjaja, H. AW. 1990. *Peranan Motivasi Dalam Kepemimpinan*. Akademika Pressindo. Jakarta.
- Widodo, Joko. 2001. *Birokrasi Dalam Polemik*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Wojowasito, S.S. 1974. *Kamus Lengkap Inggris Indonesia*. Hasta. Jakarta.
- Wungu & Brotoharjo. 2003. *Tingkatkan Kinerja Perusahaan Anda Dengan Merit Sistem*. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.
- Wursanto, I. G. 2000. *Manajemen Kepegawaian 1*. Kanisius. Yogyakarta.
- Zainun. 1995. *Perencanaan dan Pembinaan Tenaga Kerja*. Ghalia Indonesia. Jakarta.

### **Dokumen-Dokumen**

- Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Indonesia
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 1999, tentang Pokok – Pokok Kepegawaian
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Negeri Sipil. 2001. Citra Umbara. Bandung
- SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002