

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PERUMDAM TIRTA
KENCANA KOTA SAMARINDA**

Anna Mariana, Enos Paselle

**eJournal Administrasi Publik
Volume 11, Nomor 4, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda

Pengarang : Anna Mariana

NIM : 1902016021

Program : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Samarinda, 26 Juli 2023

Pembimbing I,



Dr. Enos Paselle, M. AP

NIP. 19740524 200501 1 002

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik	
Volume	: 11	
Nomor	: 4	
Tahun	: 2023	
Halaman	: 730-740	
		Koordinator Program Studi Administrasi Publik Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA

Anna Mariana ¹, Enos Paselle ²

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (Perumdram) Tirta Kencana Kota Samarinda. Penelitian yang dilaksanakan memakai pendekatan kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ialah pelanggan Perumdram Tirta Kencana Kota Samarinda yang berjumlah 163.614 pada tahun 2022. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier sederhana yang dilakukan baik secara parsial maupun simultan dengan memakai software IBM SPSS Statistics 22. Berdasarkan temuan penelitian, terdapat pengaruh yang cukup besar diantara kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan publik pada Kantor Perumdram Tirta Kencana Samarinda, dengan nilai korelasi hubungan (R) sebesar 0,856 yang menunjukkan bahwa hubungan antar variabel adalah sangat kuat, dan nilai R² sebesar 0,730 atau 73% memperlihatkan jika kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dan selebihnya dipengaruhi dari variabel lain. Artinya inisiatif peningkatan kinerja pegawai dapat berdampak besar terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan Kantor Perumdram Tirta Kencana Kota Samarinda.

Kata Kunci : *Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Perusahaan Daerah*

Pendahuluan

Dalam konteks pelayanan publik, pelayanan publik dianggap mengutamakan kepentingan umum, menyederhanakan pekerjaan umum, mempersingkat waktu pengelolaan pekerjaan dan memuaskan masyarakat. Ariantto (2018:83) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu bentuk pemberian layanan dengan fokus pada pemenuhan kebutuhan maupun harapan serta pengelolaan waktu dalam pemenuhan harapan pelanggan.

Kinerja pelayanan publik yang baik bisa diamati kinerja organisasinya, karena kinerja akan sangat mempengaruhi pelayanan publik kepada masyarakat. Organisasi yang kinerjanya baik akan memberikan pelayanan yang baik, sedangkan organisasi yang kinerjanya buruk akan menimbulkan citra buruk

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: annaamrynaa@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja adalah hasil sebenarnya dari pekerjaan. Kinerja merupakan alat ukur pencapaian tujuan organisasi.

PDAM yang beroperasi sebagai organisasi pelayanan publik tidak memberikan pelayanan terbaik. Hal ini terlihat dari perbedaan peningkatan jumlah pelanggan dengan produksi air minum pada Perumdam Tirta Kencana kota Samarinda. Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda senantiasa berusaha memberikan pelayanan yang maksimal dalam pemenuhan kebutuhan air minum Kota Samarinda, akan tetapi hal tersebut tidak mudah. Selama perjalanannya, Perumdam Tirta Kencana kerap mendapat keluhan dari media.

Keluhan masyarakat selalu berkisar pada sulitnya mendapatkan air minum bersih, nampaknya hal ini menjadi permasalahan yang belum bisa diselesaikan secara maksimal oleh pemerintah setempat khususnya Perumdam Tirta Kencana kota Samarinda. Keluhan lainnya antara lain keluhan pelanggan mengenai pelayanan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda, apakah air bocor, air tidak mengalir, air sering mati, permasalahan meteran hingga permasalahan penagihan serta total biaya. Selain dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda dinilai belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Produktivitas pegawai Perumdam Tirta Kencana dalam menangani pengaduan masyarakat dinilai lambat dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul, sehingga penanganan pengaduan dan pengaduan masyarakat tidak tertangani secara efektif. Beberapa pengaduan masyarakat tersebut mendukung pemberitaan pengaduan masyarakat sebelumnya terkait kinerja pegawai Kantor Perumdam Tirta Kencana Samarinda (presisi.co 01/05/2021).

Berdasarkan latar belakang maupun masalah pokok penelitian, penelitian yang dilaksanakan mempunyai tujuan agar diketahuinya pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda baik secara simultan dan secara parsial.

Kerangka Dasar Teori

Manajemen Publik

Manajemen terkait erat dengan konsep dasar organisasi. Manajemen ialah bidang yang mencakup penerapan ilmu maupun seni dalam proses perencanaan, pengorganisasian, penataan, pengarahan maupun pengendalian sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Manajemen mempunyai tujuan yang telah ditentukan secara efektif dan efisien (Manullang, 2018). Manajemen dapat digambarkan sebagai pendekatan sistematis dalam menyusun strategi, mengoordinasikan, membimbing, dan mengawasi upaya individu dalam suatu organisasi, serta pemanfaatan berbagai sumber daya organisasi, dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Handoko, 2012).

Berdasarkan sudut pandang yang ada, bisa ditarik kesimpulan jika manajemen ialah suatu prosedur yang mempunyai banyak segi yang mencakup aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan serta pengarahan dengan tujuan supaya bisa menggapai tujuan yang sudah diresmikan oleh sesuatu organisasi secara efisien serta efektif.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik yakni pelayanan yang diberikan kepada publik yang menggambarkan penduduk negara ataupun penduduk resmi negara yang bersangkutan (Saefullah, 2008). Pada saat menyelenggarakan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab guna membagikan pelayanan yang maksimal bagi warga guna terciptanya kesejahteraan warga. Kurniawan (dalam Pasollong, 2019: 148) berkata jika pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan kepada orang ataupun komunitas lain yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi cocok dengan ketentuan ataupun prosedur pokok yang diresmikan.

Dari pendapat para pakar di atas, bisa disimpulkan bahwa pelayanan publik ialah serangkaian aktivitas yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan ataupun prosedur pokok yang diresmikan.

Kinerja Pegawai

Kinerja (performance) ialah sesuatu pencapaian yang secara nyata dihasilkan dari sesuatu pekerjaan. Kinerja ialah perlengkapan ukur untuk pencapaian sesuatu tujuan organisasi. Kinerja bisa pula dipandang sebagai “*thing done*”. (Mangkunegara, 2013: 44) pula mengartikan tentang kinerja yakni hasil kerja yang bersifat kualitas serta kuantitas yang dicapai seorang pada saat melaksanakan pekerjaan cocok yang diberikan kepadanya. Kinerja pula bisa dikatakan sebagai wujud dari hasil kerja yang sudah dicapai pegawai dari segi kualitas, kuantitas, waktu kerja ataupun kerjasama pada saat menggapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi (Sutrisno, 2016).

Dari sebagian pendapat para pakar diatas, sehingga bisa disimpulkan bahwa kinerja pegawai ialah hasil yang dicapai oleh seorang dalam sesuatu organisasi ataupun organisasi bisnis dengan cara tingkatkan kinerja organisasi tersebut guna dapat menggapai tujuan organisasi tersebut. Guna mengukur kinerja pegawai maka dibutuhkan suatu indikator. Indikator tersebut terdiri dari 4 (empat) hal ialah kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas serta tanggung jawab (Mangkunegara, 2013).

- 1) Kualitas Kerja. Kualitas kerja merupakan seberapa baik seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya.
- 2) Kuantitas Kinerja. Kuantitas kerja ialah seberapa lama seseorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini bisa diamati dari kecepatan tiap-tiap pegawai.
- 3) Pelaksanaan Tugas. Pelaksanaan tugas ialah seberapa jauh karyawan sanggup melaksanakan pekerjaannya dengan akurat maupun tidak ada kesalahan.

- 4) Tanggung Jawab. Tanggung jawab terhadap pekerjaan ialah pemahaman akan kewajiban karyawan guna melakukan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan.

Kualitas Pelayanan Publik

Tjiptono (2012: 157) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai usaha dalam memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan serta keyakinan sejalan dengan tingkatan kesempurnaan yang diharapkan. Kualitas layanan dapat dinilai dengan memeriksa sejauh mana kesan pelanggan terhadap layanan sesuai dengan harapan mereka. Penelitian ini mempunyai tujuan agar menilai cakupan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Penetapan kriteria khusus diperlukan untuk menentukan dimensi evaluatif pelayanan publik, sehingga memungkinkan penilaian efektivitas, kualitas dan kinerja secara keseluruhan. Sehubungan dengan masalah ini (Zeithaml et al, 1990) menerangkan jika kualitas pelayanan ditetapkan oleh 2 hal, yakni: *expected service* serta *perceived service*.

Dari penjelasan yang ada, bisa disimpulkan jika kualitas pelayanan ialah suatu bentuk kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk memuaskan keinginan para pelanggan sesuai dengan tingkat kesempurnaan dan harapan pelanggan. Untuk mengukur kualitas pelayanan maka dibutuhkan sebuah alat ukur. Tjiptono (2012:174-176) menjelaskan bahwa terdapat 5 (lima) indikator yang menjadi alat ukur kualitas pelayanan antara lain:

- 1) Keandalan (*Reliability*), kemampuan petugas dalam memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan.
- 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), kemampuan karyawan dalam merespon permintaan para pelanggan atau konsumen.
- 3) Jaminan (*Assurance*), kejelasan dari prosedur pelayanan agar tidak berjalan secara diskriminatif.
- 4) Empati (*Emphaty*), sikap petugas dalam memahami keluhan para pelanggan dan mampu bertindak demi kepentingan pelanggan.
- 5) Bukti Fisik (*Tangible*), penampilan karyawan serta daya tarik pada fasilitas layanan yang digunakan oleh perusahaan.

Guna mengenali pengaruh antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda, maka studi ini menggunakan kriteria kinerja dari Mangkunegara (2013) ialah (1) Kualitas kerja, (2) Kuantitas, (3) Pelaksanaan tugas, serta (4) Tanggung jawab dan indikator kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (2012) ialah: (1) *Reliability* (keandalan); (2) *Responsiviness* (ketanggapan); (3) *Assurance* (jaminan); (4) *Empathy* (empati); serta (5) *Tangibles* (bukti fisik).

Hipotesis

Hipotesis ialah jawaban sementara dari masalah penelitian yang telah ditetapkan, yang mana rumusan masalah tersebut berbentuk kalimat tanya (Silalahi, 2015). Adapun hipotesis dalam penelitian ini, ialah:

- HO : Tidak ada pengaruh antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda.
- Ha : Terdapat pengaruh antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda.

Definisi Konseptional

Definisi konseptual adalah definisi yang menggunakan kata-kata untuk menjelaskan konsep. Definisi konseptional penelitian yang dilaksanakan ialah Kinerja Pegawai (X) maupun Kualitas Pelayanan Publik (Y). Kinerja pegawai ialah hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai baik secara kualitas dan kuantitas guna mencapai tujuan yang diinginkan. Sedangkan kualitas pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi harapan atau tuntutan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.

Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan pada penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 120 orang yang merupakan konsumen Perumdam Tirta Kencana di Kota Samarinda. Teknik sampel pada penelitian ini ialah teknik *accidental sampling*. Metodologi pengumpulan data yang dipakai ialah dengan memakai kuesioner yang dirancang sebagai checklist, dengan menggunakan skala Likert. Proses validasi data meliputi penilaian validitas, reliabilitas, normalitas, dan linearitas data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan memakai analisis regresi linier sederhana, baik parsial maupun simultan, dengan bantuan *software IBM SPSS versi 22.0*.

Hasil dan Pembahasan

a. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas maupun reliabilitas dilakukan dengan software IBM SPSS versi 22.0. Hasil pengujian validitas terhadap 30 (tiga puluh) variabel instrumental kinerja pegawai maupun kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa seluruh alat penelitian valid dikarenakan semua nilai r hitung (nilai Korelasi Pearson) $> r$ tabel (nilai r tabel = 0,349) dan semua nilai r hitung (Nilai sig (2-tailed)) $< r$ kritis (=0,05). Sedangkan jika dilakukan uji reliabilitas terhadap 30 (tiga puluh) instrumen karakteristik kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik, data yang diperoleh seluruh instrumen penelitian adalah reliabel karena semua instrumen mempunyai nilai Cronbach's Alpha $> 0,07$.

b. Hasil Uji Normalitas dan Uji Linearitas

Temuan uji normalitas memperoleh nilai signifikansi (Sig.) $> 0,05$ dengan memakai uji normalitas Kolomogorov-Smirnov, menunjukkan bahwa data penelitian berdistribusi normal. Hasil uji linearitas data diperoleh nilai Deviasi dari Linearitas Sig. $> 0,05$, berarti terdapat hubungan linier yang signifikan

diantara variabel independen (variabel kinerja pegawai) dengan variabel dependen (variabel kualitas pelayanan publik).

c. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

1) Analisis Regresi Linear Sederhana Secara Parsial

a.) Pengaruh Indikator Kualitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Koefisien determinasi (*R Square*) senilai 0,578 berdasarkan data tabel *Model Summary*. Artinya indikator kualitas kerja mempunyai pengaruh sebesar 0,578 atau 57,8% terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda. Hasil tabel analisis varians (ANOVA) menunjukkan bahwa nilai Fhitung teramati (161,898) melebihi nilai Ftabel kritis (31,879) pada tingkat signifikansi 0,000, kurang dari ambang batas yang berlaku umum yaitu 0,05. Berdasarkan temuan-temuan di atas, bisa disimpulkan jika ada korelasi yang nyata antara indikator kualitas kerja dengan pemberian pelayanan publik pada Kantor Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda. Berdasarkan hasil, bisa ditarik kesimpulan jika hipotesis H_0 ditolak, H_a diterima.

b.) Pengaruh Indikator Kuantitas Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,636 berdasarkan data tabel *Model Summary*. Artinya indikator kinerja mempunyai pengaruh sebesar 0,636 atau 63,6% terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda. Berdasarkan tabel ANOVA, terlihat bahwa nilai F hitung (205,791) melebihi nilai F tabel (27,558) pada tingkat signifikan 0,000, lebih kecil dari ambang batas konvensional sebesar 0,05. Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang nyata antara indikator pelaksanaan tugas dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda. Dari hasil yang ada, bisa ditarik kesimpulan jika hipotesis H_0 ditolak, H_a diterima.

c.) Pengaruh Indikator Pelaksanaan Tugas terhadap Kualitas pelayanan Publik

Koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,636 berdasarkan data tabel *Model Summary*. Artinya indikator kinerja mempunyai pengaruh sebesar 0,636 atau 63,6% terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda. Berdasarkan tabel ANOVA nilai F hitung (205,791) > nilai F tabel (27,558) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan temuan tersebut maka bisa disimpulkan jika terdapat pengaruh yang signifikan antara indikator pelaksanaan tugas dengan kualitas pelayanan publik pada Kantor Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda. Dengan menggunakan hasil tersebut maka bisa disimpulkan jika H_0 ditolak dengan H_a diterima.

d.) Pengaruh Indikator Tanggung Jawab terhadap Kualitas Pelayanan Publik Koefisien determinasi (*R Square*) senilai 0,631 berdasarkan data tabel *Model Summary* menunjukkan bahwa besarnya pengaruh indikator tanggung jawab terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda adalah sebesar 0,631 atau 63,1%. Berdasarkan tabel ANOVA nilai F hitung (201,601) > nilai F tabel (27,919) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan temuan tersebut, maka dapat disimpulkan jika indikator tanggung jawab mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda. Dengan menggunakan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dari hasil analisis regresi linier parsial, hasil pengujian dibawah ini:

Tabel 1
Rekapitulasi Uji Regresi Linear Sederhana Secara Parsial

No.	Indikator	R Square	Persentase (%)
1.	Pengaruh indikator kualitas kerja terhadap kualitas pelayanan publik (Y)	0,578	57,8%
2.	Pengaruh indikator kuantitas linerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik (Y)	0,600	60%
3.	Pengaruh indikator pelaksanaan tugas terhadap kualitas pelayanan publik (Y)	0,636	63.6%
4.	Pengaruh indikator tanggung jawab terhadap kualitas pelayanan publik (Y)	0,631	63,1%

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Terlihat tabel rekapitulasi diatas, disimpulkan jika indikator yang paling besar pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda yakni indikator pelaksanaan tugas dengan nilai *R Square* sebesar 0,631 atau 63,1%. Adapula indikator yang mempunyai pengaruh paling kecil (signifikan relative) terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda ialah indikator kualitas kerja yang mempunyai nilai *R Square* senilai 0,578 ataupun 57,8%.

e.) *Analisis Regresi Linear Sederhana Secara Simultan*

Tabel 2
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,856 ^a	,733	,730	4,49744

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

Sumber: Data primer diolah, 2023

Dari tabel, nilai R^2 (*Adjusted R Square*) model regresi dipakai agar diketahui seberapa baik variabel independen (kinerja pegawai) menjelaskan variabel dependen (kualitas pelayanan publik). Berdasarkan tabel di atas terlihat nilai R^2 sebesar 0,730 atau 73% memperlihatkan jika kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, sedangkan sisanya 27% dipengaruhi oleh variabel di luar model regresi.

Tabel 3

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6536,213	1	6536,213	323,144	,000 ^a
	Residual	2386,779	118	20,227		
	Total	8922,992	119			

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: Data primer diolah, 2023

Dari tabel diatas, uji regresi menunjukkan hasil F hitung 323,144 dan F tabel 20,277 dengan Sig 0,000 yang artinya nilai F hitung > F tabel dengan Sig F < 0,05. Dari hal tersebut, disimpulkan jika dalam penelitian ini variabel kinerja pegawai berpengaruh secara simultan terhadap variabel kualitas pelayanan publik (H_0 ditolak dan H_a diterima).

Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa kinerja pegawai mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda, baik secara parsial maupun simultan. Pegawai Kantor Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda telah menunjukkan kemampuan terbaiknya agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan Perumdam Tirta Kencana, hal ini sesuai dengan pandangan (Mangkunegara, 2006) yang mengartikan kinerja sebagai hasil kerja baik mutu maupun kualitas. kuantitas, yang dicapai seseorang ketika melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja pegawai Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan Perumdam sesuai dengan pernyataan (Sutrisno, 2016) jika kinerja ialah hasil kerja pegawai baik dari segi kualitas, kuantitas, dan mutu kerjasama untuk mencapai tujuan organisasi.

Adanya pengaruh secara simultan dan parsial antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda, juga memperkuat pandangan (Mangkunegara, 2006), yang menegaskan, bahwa: (1) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai dapat memuaskan bagi pengguna atau pelanggannya; (2) Kuantitas kinerja, dimana para karyawan dapat melaksanakan

pekerjaannya dengan baik dan sejauh mana mereka dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat; (3) Pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh staff dengan cara melaksanakan pekerjaan secara cepat, tepat waktu dan selalu tepat dan cepat dalam melaksanakan pelayanan kepada pelanggan; (4) Tanggung jawab, dimana seorang pegawai dapat mempertanggungjawabkan pekerjaan yang dilakukan dan diberikan pelayanan serta dapat memperbaiki permasalahan yang timbul dalam menjalankan pekerjaannya.

Temuan penelitian ini menunjukkan jika terdapat pengaruh antara kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda, berkorelasi dengan beberapa temuan penelitian sebelumnya menjelaskan adanya pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik, misalnya yaitu hasil penelitian : 1) (Debby, 2018) yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api di Stasiun Bandung”; 2) (Heryati, 2019) yang berjudul “Dampak Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PDAM Kota Bogor”; 3) (Siburian, 2021) yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara”; 4) (Surya, 2019) berjudul “*The Influence Of Employee Performance On Service Quality At Center For Publik Health Pajajaran Probolinggo District*”; 5) (Islamiyah, Andi Nur dkk., 2021) berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa”.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini disimpulkan jika terdapat pengaruh yang signifikan diantara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda dengan nilai korelasi hubungan (R) sebesar 0,856 dengan arti hubungan antar variabel sangat kuat (sangat erat) dan nilai R² sebesar 0,730 atau 73% memperlihatkan jika kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik maupun sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Artinya upaya peningkatan kinerja pegawai juga dapat berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan public di Kantor Perumdam Tirta kencana Kota Samarinda.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan diatas, maka saran yang dapat diberikan kepada Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda dan juga bagi peneliti selanjutnya yaitu:

1. Pada variabel kinerja pegawai khususnya pada indikator kualitas kerja yang mendapatkan skor atau persentase rendah, saran peneliti yaitu untuk dapat memperhatikan dan meningkatkan kualitas kerja para pegawai agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat dan tanggap sehingga dapat

- menangani setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat secara tepat waktu.
2. Dapat disimpulkan bahwa apabila terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kinerja pegawai dengan variabel kualitas pelayanan pada Kantor Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda, maka diharapkan pimpinan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda akan berusaha untuk menjunjung tinggi atau meningkatkan kinerja pegawai. kinerja ke standar yang lebih tinggi. Hal ini, pada gilirannya, akan berkontribusi pada peningkatan pemberian layanan dalam memenuhi fungsi organisasi dan tanggung jawab yang diberikan.
 3. Penulis mengusulkan untuk memasukkan variabel independen lain dalam menyelidiki dampak kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. Pendekatan ini direkomendasikan untuk meningkatkan efektivitas temuan penelitian dan untuk memperluas dan memperdalam pengetahuan dan pemahaman yang ada di bidang ini.

Daftar Pustaka

- Arianto, N. (2018). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor”. *Jurnal Pemasaran Kompetitif Vol.1(No.2)*. Hal : 83–101.
- Debby, Seruni. R.Y.P & Ikeu Kania. (2018). “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api di Stasiun Bandung”. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik Vol.9 No.1*. Hal : 21-28
- Handoko. (2014). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPF
- Heryati, Ade. (2019). “Dampak Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PDAM Kota Bogor”. *Jurnal Administrasi Publik Vol.2 No.2*. Hal: 99-112.
- Islamiyah, Andi Nur, dkk. (2021). “Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa”. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik Vol,5 No(5)*. Hal: 1874-1891.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Manullang, M (2018). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Presisi. (2021). Warga Kerap Keluhkan Layanan Samarinda, Ini Tiga Poin penting dari Pengamat Hukum. [https://Warga Kerap Keluhkan Layanan PDAM Samarinda, Ini Tiga Poin Penting dari Pengamat Hukum \(presisi.co\)](https://WargaKerapKeluhkanLayananPDAMSamarinda,IniTigaPoinPentingdariPengamatHukum(presisi.co)). Diakses Pada 30 Januari 2023
- Siburian, Ester Silvyana; Ronny Gosal & Donald K. Monintja. (2021). “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di

- Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara”.
Jurnal Governance Vol. 1 No 2. Hal: 1-11
- Silalahi, Uber. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Surya, Vina. F.Y; Sulistyaningsih, Erma & Puspitaningtyas, Zara. (2019). “The Influence Of Employee Performance On Service Quality At Center For Public Health Pajarakan Probolinggo District”. *The International Journal of Health, Education, and Social (IJHES) Vol.2 Issue:4*. Page : 1-8.
- Sutrisno, Edy. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Penerbit Kencana.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, V. A., Parasuman A. & Berry,L.L., (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press