



Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Tamalanrea

Siti Hanifa¹, Andi Irfan², Hasiah³

¹⁻³Program Studi Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen

Lembaga Pendidikan Indonesia (STIM-LPI) Makassar, Indonesia

e-mail: hanifaaasiti@gmail.com

Article Info

Article history:

Received August 02, 2026

Revised August 27, 2026

Accepted August 29, 2026

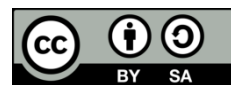
Keywords:

Public Services, Employee Performance, Tamalanrea District, Simple Linear Regression.

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of public services on employee performance at the Tamalanrea District Office, Makassar City. Quality human resources are a key factor in improving organizational performance, particularly in public services at the sub-district level, which directly impact the public. This study employed a quantitative method with a descriptive approach. The population in this study was all 51 employees at the Tamalanrea District Office, therefore, the sampling technique used saturated sampling (the entire population was sampled). Data collection was conducted using a questionnaire with a Likert scale. Data analysis techniques included validity testing, reliability testing, simple linear regression analysis, and hypothesis testing (t-test). The results showed that the quality of public services has a positive and significant influence on employee performance. This is evidenced by the calculated t-value of 5.364 > t-table 2.009 and a significance value of 0.000 < 0.05. The obtained regression equation is $Y = 6.328 + 0.719X$.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received August 02, 2026

Revised August 27, 2026

Accepted August 29, 2026

Keywords:

Pelayanan Publik, Kinerja Pegawai, Kecamatan Tamalanrea, Regresi Linear Sederhana.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Tamalanrea, Kota Makassar. Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan faktor utama dalam meningkatkan kinerja organisasi, terutama dalam pelayanan publik di tingkat kecamatan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Kecamatan Tamalanrea yang berjumlah 51 orang, sehingga teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling jenuh* (seluruh populasi menjadi sampel). Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert. Teknik analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, dan uji hipotesis (uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 5,364 > t-tabel 2,009 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 6,328 + 0,719X$.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



**Corresponding Author:**

Siti Hanifa

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Lembaga Pendidikan Indonesia (STIM-LPI) Makassar, Indonesia

e-mail: hanifaaasiti@gmail.com**PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kinerja suatu organisasi atau instansi. Layanan publik adalah aspek penting dari tanggung jawab pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sekaligus berfungsi sebagai alat penting untuk menciptakan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan efisien. Di tingkat kecamatan, pelayanan publik memiliki peranan penting karena merupakan lokasi awal di mana masyarakat bersentuhan langsung dengan pemerintah. Mutu pelayanan yang diberikan sangat memengaruhi cara masyarakat menilai citra pemerintah secara keseluruhan.

Kantor Kecamatan Tamalanrea, sebagai salah satu lembaga pemerintahan di Kota Makassar, memiliki peranan yang signifikan dalam menyediakan berbagai layanan publik bagi masyarakat dengan latar belakang sosial dan kebutuhan yang bervariasi. Namun, berdasarkan pemantauan di lapangan dan berbagai pengaduan yang disampaikan oleh warga, proses pelayanan publik di kantor kecamatan ini masih menghadapi beberapa masalah. Beberapa isu yang sering terjadi meliputi lambatnya penyelesaian administrasi, kurangnya usaha untuk memperbarui atau berinovasi dalam prosedur pelayanan, serta tanggapan pegawai yang dianggap belum sepenuhnya menggambarkan sikap proaktif terhadap kebutuhan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang ada saat ini belum dapat memenuhi standar kualitas yang diinginkan, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja pegawai.

Berbagai faktor internal dan eksternal, seperti motivasi, penguasaan pengetahuan, dukungan pemimpin, dan sistem manajemen, berkontribusi dalam menentukan tingkat kinerja aparatur. Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah sebagai acuan dalam merancang langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperkuat kinerja pegawai. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Tamalanrea.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Lokasi penelitian dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar yang terletak di Jl. Perintis Kemerdekaan No 244. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Kantor Kecamatan Tamalanrea yang berjumlah 51 orang. Karena jumlah populasi relatif kecil, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampel jenuh (*saturated sampling*), di mana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel sehingga jumlah sampel adalah 51 orang responden.

Sumber data diperoleh dari data primer (penyebaran kuesioner) dan data sekunder (dokumentasi instansi). Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert 5 poin (Sangat Setuju hingga Sangat Tidak Setuju). Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, dan uji hipotesis (uji t) dengan bantuan program SPSS versi 27.

HASIL**1. Profil Responden**

Karakteristik responden dalam penelitian ini dibagi berdasarkan jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan terakhir.

**Tabel 1.** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	21	41,2	41,2	41,2
Perempuan	30	58,8	58,8	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Sumber: Data Olah SPSS 27

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 30 orang (58,8%), sementara laki-laki berjumlah 21 orang (41,2%).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<25 Tahun	3	5,9	5,9	5,9
26-35 Tahun	16	31,4	31,4	37,3
36-45 Tahun	19	37,3	37,3	74,5
>46 Tahun	13	25,5	25,5	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Sumber: Data Olah SPSS 27

Berdasarkan Tabel 2, mayoritas responden berada pada kelompok usia 36-45 tahun yaitu sebanyak 19 orang (37,3%), diikuti usia 26-35 tahun sebanyak 16 orang (31,4%).

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMA	18	35,3	35,3	35,3
S1	28	54,9	54,9	90,2
S2	5	9,8	9,8	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Sumber: Data Olah SPSS 27

Berdasarkan Tabel 3, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan S1 yaitu sebanyak 28 orang (54,9%), diikuti SMA sebanyak 18 orang (35,3%).

2. Uji Instrumen Penelitian

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R-hitung	R-tabel	Keterangan
Pelayanan Publik	X1	0,559	0,275	Valid
	X2	0,648	0,275	Valid
	X3	0,908	0,275	Valid
	X4	0,900	0,275	Valid
	X5	0,929	0,275	Valid
Kinerja Pegawai	Y1	0,852	0,275	Valid
	Y2	0,887	0,275	Valid
	Y3	0,830	0,275	Valid
	Y4	0,837	0,275	Valid
	Y5	0,737	0,275	Valid

Sumber: Data Olah SPSS 27

Tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai r-hitung > r-tabel (0,275), sehingga seluruh instrumen dinyatakan valid.

**Tabel 5.** Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Minimal Cronbach's Alpha	Keterangan
Pelayanan Publik	0,863	0,6	Reliabel
Kinerja Pegawai	0,909	0,6	Reliabel

Sumber: Data Olah SPSS 27

Tabel 5 membuktikan bahwa instrumen riset ini memiliki tingkat kestabilan yang tinggi (reliabel) karena nilai Cronbach's Alpha > 0,6.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
(Constant)	6,328	2,821		2,243	,029
Pelayanan Publik	,719	,134	,608	5,364	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Data Olah SPSS 27

Berdasarkan Tabel 6, koefisien regresi variabel Pelayanan Publik (X) mencapai 0,719. Dengan nilai konstanta sebesar 6,328, maka persamaan regresi dapat diformulasikan sebagai berikut: $Y = 6,328 + 0,719X$ Artinya, jika variabel Pelayanan Publik konstan, maka Kinerja Pegawai sebesar 6,328. Setiap peningkatan kualitas Pelayanan Publik sebesar 1 satuan, maka Kinerja Pegawai akan meningkat sebesar 0,719.

4. Uji Hipotesis (Uji t Parsial)

Tabel 7. Hasil Uji t (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
(Constant)	6,328	2,821		2,243	,029
Pelayanan Publik	,719	,134	,608	5,364	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Data Olah SPSS 27

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 7, diperoleh nilai T-hitung variabel Pelayanan Publik sebesar 5,364. Nilai ini lebih besar dari T-tabel sebesar 2,009 ($5,364 > 2,009$) pada derajat kebebasan (df) 49, serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_1 diterima.

PEMBAHASAN

Hasil pengujian hipotesis secara parsial membuktikan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Tamalanrea. Secara teoretis, hubungan ini logis terjadi karena ketika instansi menerapkan standar pelayanan publik yang prima, transparan, dan akuntabel, hal tersebut secara tidak langsung akan membentuk pola kerja, disiplin, serta *Standard Operating Procedure* (SOP) yang jelas bagi para pegawai. Kejelasan alur kerja dalam melayani masyarakat ini memicu efisiensi kerja dan motivasi pegawai, yang pada akhirnya mendorong pencapaian kinerja individu mereka secara nyata.

Temuan dalam penelitian ini mendukung dan sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Santhi dan Hartati (2017) serta Rendy dkk. (2023), yang menegaskan bahwa orientasi pada kualitas pelayanan di sektor publik menjadi stimulus penting yang berbanding



lurus dengan peningkatan efisiensi dan produktivitas kinerja aparat pemerintah di tingkat kecamatan. Pembenahan dan komitmen terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tamalanrea bukanlah variabel yang berdiri sendiri, melainkan instrumen krusial yang secara nyata mampu menggerakkan performa maksimal dari para pegawainya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Tamalanrea. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t yang menampilkan nilai T-hitung sebesar 5,364 (melampaui T-tabel 2,009) dengan tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Nilai koefisien beta sebesar 0,608 mengindikasikan adanya pengaruh positif yang kuat dari pelayanan publik dalam peningkatan kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, A., dkk. (2019). *Manajemen kinerja dan pengembangan sumber daya manusia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Griffin, R. W. (2013). *Management* (11th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Handoko, T. H. (2018). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. S. P. (2003). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, A. S. (2002). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, A. S. (2015). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia* (Edisi revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putri, R., & Mursyidah. (2022). Pengaruh kinerja terhadap pencapaian tujuan organisasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 45–55.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Organizational behavior* (16th ed.). New Jersey: Pearson.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaksono. (2015). *Manajemen kinerja pegawai*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Kencana.
- Yogatama, A., & Mudhawati, D. (2020). Pengaruh kinerja terhadap efektivitas organisasi. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 4(1), 33–41.