

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEMDES KEDUNGBUNDER KEC. GEMPOL KABUPATEN CIREBON

Sastra Abijaya

Dosen Universitas Muhammadiyah Cirebon

Email: *sastra.abijayaa@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, menganalisis data dan mendapatkan informasi mengenai pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Pemdes Kedungbunder Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon. Metode penelitian yang digunakan berupa survei dengan teknik pengumpulan data studi kepustakaan, penyebaran angket, dan wawancara. Dalam pelaksanaan indikator-indikator kinerja pegawai yang mencapai persentase 76,28% dengan skor total 1251 berada pada interval cukup baik. Sedangkan dalam pelaksanaan kualitas pelayanan di Desa Kedungbunder Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon mencapai 77,21% dengan skor total 1.583 dan pada interval cukup baik. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, diperoleh hasil bahwa pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Pemdes Kedungbunder Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon sudah cukup baik namun perlu terus ditingkatkan.

Kata Kunci: Kinerja, Pegawai, Kualitas, Pelayanan

ABSTRACT

This study aims to describe, analyze data and obtain information about the effect of employee performance on service quality in Kedungbunder Village, Gempol District, Cirebon Regency. The research method used in the form of a survey with data collection techniques study of literature, questionnaires, and interviews. In the implementation of employee performance indicators that reached a percentage of 76.28% with a total score of 1251, the interval was quite good. Whereas in the implementation of service quality in Kedungbunder Village, Gempol District, Cirebon Regency reached 77.21% with a total score of 1,583 and at fairly good intervals. Based on the analysis and discussion, the results show that the influence of employee performance on the quality of service in Kedungbunder Village, Gempol District, Cirebon Regency is quite good but needs to be improved.

Keywords: Performance, Staff, Quality, Service

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Desa adalah cermin utama sukses tidaknya pemerintah suatu bangsa. Desa jugalah ujung tombak terselenggaranya pemerintahan di suatu negara. Pemerintah pada tanggal 15 Januari 2014 telah menetapkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki sebatas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kinerja merupakan suatu hal yang dimiliki dan dicapai oleh pegawai dalam penyelesaian pekerjaan sesuai tugas dan tanggung jawabnya, berupa hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang optimal agar mencapai tujuan yang telah ditentukan. Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai yang telah diberikan tugas dan tanggung jawab.

Kinerja pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Pelayanan publik dapat di artikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai pada aturan pokok dan tata cara yang di tetapkan. Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat.

Aparatur desa pemerintah dan kinerja pegawai sangat berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan, di tambah pegawai kelurahan harus berhadapan langsung dengan berbagai permasalahan masyarakat yang kompleks sehingga dituntut untuk memiliki kemampuan yang mumpuni untuk menghadapi berbagai tuntutan masyarakat. Di sisi lain kurang optimalnya kinerja pegawai sehingga berdampak pada kualitas pelayanan.

Hasil penelitian pendahuluan peneliti di Desa Kedungbunder Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon di duga misalnya kurangnya informasi atasan kepada bawahan dalam membuat program kerja, masih rendahnya kinerja aparat desa

dilihat dari kehadiran sesuai jam kerja dan tugas sesuai tupoksi, kurang optimal kualitas pelayanan dilihat dari penyelesaian tugas.

Berdasarkan uraian yang telah di kemukakan, maka penulis tertarik mengambil judul penelitian tentang “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pemdes Kedungbunder Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon.

Identifikasi Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan kinerja pegawai di Desa Kedungbunder Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon?
2. Bagaimana kualitas pelayanan di Desa Kedungbunder Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon?
3. Bagaimana pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Desa Kedungbunder Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon?

Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan kinerja pegawai di Desa Kedungbunder Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon.

- b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Desa Kedungbunder Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Desa Kedungbunder Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kinerja (prestasi kerja) Anwar Prabu Mangkunegara (2009:75) adalah “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya”.

Menurut Mangkunegara (2009:75) ada beberapa indikator kinerja yang sering digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik yaitu:

1. Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan yang meliputi ketepatan, ketelitian dan keterampilan,

2. Kuantitas kerja meliputi hasil dari pelaksanaan kerja, bukan hanya pelaksanaan kerja yang rutin, tetapi seberapa cepat menyelesaikan kerja ekstra dengan hasil yang baik,
3. Keandalan kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan tanpa kesalahan yang meliputi mengikuti instruksi, inisiatif, dan kerajinan,
4. Sikap perasaan, pikiran, dan kecenderungan seseorang yang kurang lebih bersifat permanen mengenal aspek-aspek tertentu dalam lingkungannya yang meliputi sikap pimpinan terhadap bawahan, sikap dalam pekerjaan dan keinginan untuk meningkatkan hasil pekerjaan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pemerintah

pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya, Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011 : 46) bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

- a. *Tangibel* (berwujud)
- b. *Reliability* (kehandalan)
- c. *Responsiviness* (ketanggapan)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Empathy* (empati)

Dimensi *Tangibel* (berwujud) terdiri atas indikator:

- Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.

Dimensi *Reliability* (kehandalan), terdiri atas indikator :

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
- Memiliki standar pelayanan yang jelas.

Dimensi *Responsiviness* (respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Dimensi *Assurance* (jaminan), terdiri atas indikator:

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
- Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.

Dimensi *Empathy* (empati), terdiri atas indikator:

- Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan).

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang penulis gunakan adalah kuantitatif. Adapun metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan

mengedarkan kuisioner, test, wawancara terstruktur.

Peneliti menggunakan metode kuantitatif. Dari strategi penelitian jika seseorang peneliti menggunakan metode penelitian dengan cara survei, peneliti menganggap bahwa sebab sangat mungkin menentukan akibat atau hasil akhir, bahwa penelitian yang penulis lakukan bukan untuk mencari berapa besar keeratan hubungan antara variabel, juga bukan untuk mencari berapa besar pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lain, maka pendekatan kuantitatif menjadi yang terbaik digunakan seorang peneliti.

Sugiyono (2008:90) mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat dengan latar belakang pendidikan sarjana di desa kedungbunder kecamatan gempol Kabupaten Cirebon, yaitu berjumlah 41 orang.

Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Item
Variabel Bebas Kinerja (Variabel X) (Mangkunegara 2009:75)	1. Kualitas Kerja	1. Penyelesaian pekerjaan tanpa ada koreksi. 2. Jumlah pekerjaan diselesaikan sesuai ketentuan.	1 2
	2. Kuantitas Kerja	1. Ketepatan waktu dalam bekerja. 2. Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu yang telah ditentukan.	3 4
	3. Kehandalan	1. Tanggung jawab dalam pekerjaan sesuai dengan tugasnya. 2. Kemampuan dalam penguasaan pekerjaan yang di embannya.	5 6
	4. Sikap	1. Pegawai hadir tepat waktu dalam bekerja. 2. Pegawai hadir tepat waktu dalam bekerja.	7 8
Variabel Terikat Kualitas Pelayanan (Variabel Y) (Zeithaml dalam Hardiyansyah 2011:46)	1. <i>Tangibel</i> (Berwujud)	1. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan 2. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan	9 10
	2. <i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan 2. Memiliki standar pelayanan yang jelas	11 12
	3. <i>Responsiviness</i> (Respon/Ketanggapan)	1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan 2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	13 14
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan 2. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	15 16
	5. <i>Empathy</i> (Empati)	1. Petugas melayani dengan sikap sopan santun 2. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)	17 18

Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu uji keabsahan instrumen penelitian yang akan digunakan untuk pengumpulan data yang berkaitan dengan variabel. Agar instrumen penelitian dapat digunakan untuk mengumpulkan data maka butir-butir item pernyataan diuji validitasnya. Dalam penelitian kuantitatif, data

yang valid artinya ada kesamaan antara kondisi obyektif di lapangan dengan data hasil angket. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *Statistical Package For Social Science (SPSS) 22.0*. Kemudian hasil angket berupa skor jawaban responden diuji dengan merumuskan “*koefisien kolerasi rank sperman*”.

$$r_s = \frac{x^2 + y^2 - d^2}{2 (\sum x^2)(\sum y^2)}$$

(Santoso, 2010:245)

Keterangan:

r_s	=	Koefisien kolerasi rank sperman
$\sum = x^2$	=	Jumlah nilai pengamatan item kuadrat
$\sum = y^2$	=	Jumlah nilai pengamatan total kuadrat
$\sum = d_i^2$	=	Beda antara dua pengamatan berpasangan melalui perhitungan setelah meranking

Kriteria valid tidaknya item-item dalam instrument penelitian (angket), yaitu:

- jika r_s hitung $\leq r_s$ tabel maka item tidak valid
- jika r_s hitung $> r_s$ tabel maka item valid

Uji Realibilitas

Uji reliabilitas merupakan uji kehandalan instrumen penelitian. Agar butir-butir pernyataan dalam angket benar-benar reliabel untuk digunakan dalam pengumpulan data yang berkaitan dengan penelitian. Angket yang baik harus

menghasilkan data yang reliable yaitu data yang konsisten atau tetap meskipun dilakukan pengukuran beberapa kali dalam waktu yang berberda setelah kondisi obyektif di lapangan. Sama halnya dengan uji validitas maka instrumen penelitian juga harus di uji reliabilitasnya.

Instrumen dapat di uji menggunakan teknik *Split Half* (belah dua) yaitu mengkolerasikan skor total item ganjil dengan skor item genap dengan rumus *Spearman Brown* sebagai berikut :

$$r_i = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b}$$

(Sugiyono,2008:149)

Keterangan :

r_i = Koefisien reliabilitas internal

r_b = Nilai Koefisien kolerasi *Spearman Brown*

Hasil perhitungan menggunakan rumus tersebut akan diketahui reliabilitasnya. Kriteria reliabel tidaknya instrument penelitian adalah:

- Jika r_i hitung $\leq r_s$ tabel, maka instrument penelitian tidak reliabel
- Jika r_i hitung $> r_s$ tabel, maka instruemenn penelitian reliabel

Analisis Data

Dalam metode penelitian kuantitatif, analisa data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul.

Analisis data dalam penelitian kuantitatif dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut, dengan menggunakan Program Komputer *Statistical Package For Social Science (SPSS)*.

- a. Menentukan tingkat keeratan kolerasi variabel X dan Variabel Y digunakan tabel intepretasi koefisien kolerasi.

Seperti yang dikemukakan sebelumnya dalam penelitian kuantitatif ini penulis menggunakan alat uji koefisien kolerasi *Rank Spearman* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_s = \frac{x^2 + y^2 - d^2}{2 (x^2)(y^2)}$$

(Santoso, 2010:245)

r_s = Koefisien kolerasi rank sperman

d^2 = Jumlah nilai pengamatan item kuadrat

- $=^2$ = Jumlah nilai pengamatan total kuadrat
 $=^2$ = Jumlah kuadrat dari selisih antara dua variabel

Dari hasil perhitungan, akan didapatkan nilai r_s hitung dan akan dibandingkan dengan nilai r_s tabel, jika nilai r_s hitung lebih besar dari nilai r_s tabel maka dikatakan signifikan dan hipotesis yang penulis ajukan H_0 di tolak dan H_a diterima.

- b. Menghitung besarnya pengaruh di hitung dengan rumus koefisien determinasi (KD).

$$KD = r_s^2 \times 100\% \text{ (Riduwan, 2010 : 228)}$$

Keterangan :

KD = koefisien determinan

r_s = koefisien korelasi r_s hitung

Pengolahan data dengan rumus koefisien determinasi dilakukan dengan cara manual dan akan didapat prosentasi keterpengaruhannya variabel X terhadap Y.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian tentang Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Desa Kedungbunder Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon masih belum optimal, hal itu terlihat dari hasil pelaksanaan indikator – indikator kinerja pegawai yang mencapai 2 dengan skor total 1251 dan berada pada interval cukup baik. Dengan demikian pelaksanaan kinerja pegawai masih belum optimal dan masih perlu untuk ditingkatkan. Sedangkan untuk Kualitas Pelayanan di Desa Kedungbunder Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon masih

belum optimal sebagaimana terlihat pada hasil presentase yang mencapai 21 dengan total skor 1583 dan berada pada interval cukup baik.

Variabel kinerja pegawai diolah dengan menggunakan analisis kuantitatif yaitu analisis data hasil penelitian dengan melakukan uji hipotesis dalam hal ini penulis menggunakan alat uji koefisien korelasi *Rank Spearman*". Langkah-langkah perhitungan rumus tersebut dihitung dengan *Statistical Package For Social Science (SPSS) 22.0* dan diperoleh nilai r_s tiap item sebagaimana tabel di bawah ini:

Tabel 1
Uji Validitas Variabel X (Kinerja Pegawai)

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,404	0,261	Valid
2	0,494	0,261	Valid
3	0,628	0,261	Valid
4	0,551	0,261	Valid
5	0,460	0,261	Valid
6	0,591	0,261	Valid
7	0,400	0,261	Valid
8	0,388	0,261	Valid

Berdasarkan hasil tabel diatas analisis variabel kinerja pegawai di Desa Kedungbunder Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon dalam 8 item yang masing-masing item dinyatakan valid.

Untuk uji validitas dalam variable Y yakni kualitas pelayanan di Desa Kedungbunder Keacamatan Gempol Kabupaten Cirebon dilakukan metode yang sama seperti uji validitas variable X. Dan hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Uji Validitas Variabel Y (Kualitas Pelayanan)

No. Item	r hitung	R table	Keterangan
1	0,355	0,261	Valid
2	0,474	0,261	Valid
3	0,488	0,261	Valid
4	0,316	0,261	Valid
5	0,332	0,261	Valid
6	0,369	0,261	Valid
7	0,388	0,261	Valid
8	0,436	0,261	Valid
9	0,435	0,261	Valid
10	0,329	0,261	Valid

Berdasarkan hasil tabel diatas analisis variabel kualitas pelayanan di Desa Kedungbunder Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon dalam 10 item yang masing-masing item dinyatakan Valid.

Untuk penyelesaian pengujian realibilitas variabel kinerja pegawai sebagaimana di jelaskan di atas adalah dihitung dengan menggunakan bantuan komputer dengan program SPSS 22.0

Untuk menentukan kriteria realibilitasnya yaitu dengan cara menghubungkan nilai r tersebut dengan interpretasi nilai r menurut Arikunto (2013:319) adalah sebagai berikut:

Tabel 3
Nilai Realibilitas

Besarnya Nilai r	Interpretasi
Antara 0,800 sampai dengan 1,000	Tinggi
Antara 0,600 sampai dengan 0,800	Cukup
Antara 0,400 sampai dengan 0,600	Agak Rendah
Antara 0,200 sampai dengan 0,400	Rendah
Antara 0,000 sampai dengan 0,200	Sangat Rendah (Tak Berkolerasi)

Sumber: Arikunto (2013 : 319)

Berdasarkan kriteria tersebut maka disimpulkan bahwa realibilitas instrumen penelitian untuk variabel kinerja pegawai berada pada kriteria cukup, sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan berada pada kriteria agak rendah.

(*Statistical Package for Social Science*). Dan berdasarkan perhitungan, maka didapat hasil yaitu r_s hitung untuk variabel kinerja pegawai sebesar **0,723**. Sedangkan Untuk uji realibilitas dalam variable Y yakni kualitas pelayanan di Desa Kedungbunder Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon dilakukan metode yang sama seperti uji validitas variable X sebesar **489**.

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Desa Kedungbunder Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon, perlu dilakukan uji kolerasi antar variabel. Dan uji kolerasi dilakukan dengan

melakukan pengolahan data dengan menggunakan aplikasi SPSS 22.0 dengan menggunakan rumus

Koefisien Kolerasi *Rank Spearman*. Hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4
Hasil Perhitungan Kolerasi Rank Spearman

			X	Y
Spearman's rho	X	Correlation Coefficient	1.000	.433**
		Sig. (2-tailed)	.	.005
		N	41	41
	Y	Correlation Coefficient	.433**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.005	.
		N	41	41

Langkah-langkah perhitungan rumus tersebut dihitung dengan *Statistical Package For Social Science (SPSS) 22.0*. Pengelolaan data dengan cara mengkolerasikan total skor variabel x dan total skor variabel y. Berdasarkan hasil pengelolaan data dengan program SPSS diperoleh nilai r_s hitung sebesar **0,433** dan bila dibandingkan dengan r_s tabel sebesar 0,261 maka nilai tersebut dinyatakan signifikan.

Dengan ini hipotesis yang penulis ajukan yaitu H_1 teruji dan dapat diterima kebenarannya sedangkan H_a ditolak. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Kinerja Pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan. Kemudian dengan nilai r menurut Rahmat (2000:29) sebagai berikut:

Tabel 5
Nilai Interpretasi Kolerasi

Besar Nilai r	Interpretasi
Kurang dari 0,200	Rendah
0,200 – 0,400	Rendah Tapi Pasti
0,400 – 0,700	Cukup
0,700 – 0,900	Tinggi
Lebih dari 0,900	Sangat tinggi

Berdasarkan tabel diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat signifikan berada pada interpretasi kolerasi cukup.

Seperti kriteria tersebut, maka kolerasi tersebut antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Desa Kedungbunder Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon memiliki kekuatan pengaruh antar variabel yang interpretasinya tinggi.

Setelah pengaruhnya diketahui, selanjutnya adalah mencari besaran pengaruh tersebut atau Koefisien Determinasi dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} KD &= r^2 \times 100\% \\ &= 0,433^2 \times 100\% \\ &= 0,1874 \times 100\% \\ &= 18,74\% \end{aligned}$$

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari bab yang telah dilakukan sebelumnya, Maka dari hasil yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut bahwa dalam pelaksanaan indikator – indikator kinerja pegawai yang mencapai presentase 76,28% dengan skor total 1251 berada pada interval

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka akan ditarik kesimpulan bahwa Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 18,74% dan selebihnya 81,26 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak teridentifikasi.

Hal tersebut berarti kurang tercapainya pelayanan yang berkualitas di Desa Kedungbunder Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon disebabkan oleh belum optimalnya kinerja pegawai. Dengan kata lain, kinerja pegawai yang belum optimal sehingga mengakibatkan kurang tercapainya pelayanan yang berkualitas di Desa Kedungbunder Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon.

cukup baik. Sedangkan dalam pelaksanaan kualitas pelayanan di Desa Kedungbunder Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon dengan hasil persentase yang mencapai 77,21% dengan skor total 1583 dan pada interval cukup baik. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Desa Kedungbunder

Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) yaitu 0,1874 atau 18,74%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 18,74% kualitas pelayanan

ditentukan oleh kinerja pegawai, sedangkan sisanya 81,24% berhubungan dengan faktor lain diluar variabel tersebut dan jika di bandingkan dengan r_s tabel sebesar 0,261 maka nilai tersebut dinyatakan signifikan dengan interpretasi cukup.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Dharma, Surya. 2013. *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hasibuan, M. 2007. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta : Gunung Agung.
- Matondang. 2008. *Kepemimpinan Budaya Organisasi dan Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Garaha Ilmu.
- Mangkunegara, AP. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- _____. 2017. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Rafika Aditama.
- Mukarom, Zaenal. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan, 2010. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Samsudin, Sadili. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Santoso, Singgih, 2010. *Statistik Nonparametrik*. Bandung: PT Elex Media Komputindo.
- Sedarmayanti. 2008. *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas*

- Kerja. Bandung:CV. Mandar Maju.
- Santoso, Singgih, 2010. *Statistik Nonparametrik dan Aplikasi dengan spssI*. Jakarta : Elex Media.
- Sinambela, Lijanpoltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Wirawan. 2017. *Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Whitmore. 2000. *Coaching Performance*. New York: Harper and Row Publisher.
- Peraturan Perundang-undangan:**
Ketentuan MENPAN No.63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Publik
- UU No.6 Tahun 2014 tentang Desa.
UU No.8 Tahun 2015 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.