

# **PENGARUH PELAYANAN PUBLIK DAN PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA PANTAI CERMIN KIRI KECAMATAN PANTAI CERMIN**

HASMAYANI ARCAN

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah  
hasmayani@gmail.com

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Publik Dan Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Desa Pantai Cermin Kiri Kecamatan Pantai Cermin. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat di Desa Pantai Cermin Kiri Kecamatan Pantai Cermin sebanyak 4000 responden. Jumlah sampel 98 masyarakat di Desa Pantai Cermin Kiri Kecamatan Pantai Cermin. Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden. Data diolah menggunakan SPSS 20.0 *for windows*. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linear berganda, dengan  $Y = 21.936 + 0.358 X_1 + 0.310 X_2 + e$ . Hasil analisis diperoleh nilai t hitung untuk variabel Pelayanan Publik ( $X_1$ ) sebesar 4.225 jika dibandingkan dengan nilai t tabel yang sebesar 1.661. Maka t hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel atau  $4.225 > 1.661$ . Variabel persepsi masyarakat ( $X_2$ ) sebesar 4.193 jika dibandingkan dengan nilai t tabel yang sebesar 1.661. Maka t hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel atau  $4.193 > 1.661$ , kemudian terlihat pula bahwa nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau  $0.000 < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga variabel  $X_1$ ,  $X_2$  memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa  $X_1$ ,  $X_2$  mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan variabel pelayanan public persepsi masyarakat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Nilai f hitung adalah 465.812 dan nilai F hitung  $465.812 > F$  tabel 2.70 hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen  $X_1$ , dan  $X_2$  secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen Y. Nilai Adjusted R Square sebesar 0.906. Hal ini berarti bahwa pengaruh variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap variabel Y adalah sebesar 90.6%, sedangkan sisanya sebesar 0.940 atau 9.4% dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Persepsi Masyarakat dan Kinerja Pegawai

## ABSTRACT

This study aims to determine the effect of public services and public perceptions on employee performance at Pantai Cermin Kiri Village Office, Pantai Cermin District. The population in this study is the community in Pantai Cermin Kiri Village, Pantai Cermin District as many as 4000 respondents. The number of samples is 98 people in Pantai Cermin Kiri Village, Pantai Cermin District. The data analysis technique that the writer uses in this research is descriptive quantitative. The data collection used is by using a questionnaire given to the respondents. The data is processed using SPSS 20.0 for windows. The data analysis technique used is Multiple Linear Regression, with  $Y = 21.936 + 0.358 X_1 + 0.310 X_2 + e$ . The results of the analysis obtained that the t-count value for the Public Service variable ( $X_1$ ) was 4.225 when compared to the t-table value of 1.661. Then the calculated t obtained is greater than the t table value or  $4.225 > 1.661$ . The community perception variable ( $X_2$ ) is 4.193 when compared to the t table value of 1.661. Then the calculated t obtained is greater than the t table value or  $4.193 > 1.661$ , then it is also seen that the sig value is smaller than the probability value of 0.05 or  $0.000 < 0.05$  then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted so that the variables  $X_1$ ,  $X_2$  have a contribution to  $Y$ . A positive t value indicates that  $X_1$ ,  $X_2$  has a unidirectional relationship with  $Y$ . So it can be concluded that the public service variable has a positive and significant effect on employee performance. The calculated f value is 465,812 and the calculated F value is  $465,812 > F$  table 2.70, this shows that  $H_0$  is rejected so it can be concluded that the independent variables  $X_1$ , and  $X_2$  simultaneously have a positive and significant effect on the dependent variable  $Y$ . The Adjusted R Square value is 0.906. This means that the effect of variables  $X_1$  and  $X_2$  on variable  $Y$  is 90.6%, while the remaining 0.940 or 9.4% is influenced by other variables not included in this study.

**Keywords:** Public Service, Public Perception and Employee Performance

## PENDAHULUAN

Cita-cita luhur bangsa Indonesia sebagaimana termaktub dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu terwujudnya Negara Indonesia yang merdeka, bersatu, berdaulat, adil, dan makmur yang menjadi tujuan nasional yang harus dicapai melalui penyelenggaraan pemerintahan negara yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Untuk menjembatani upaya kearah cita-cita luhur tersebut, telah dirumuskan visi Indonesia masa depan, yaitu terwujudnya masyarakat Indonesia yang religius, manusiawi, mandiri, adil, sejahtera, bersatu, maju, dan demokratis, serta baik dan bersih dalam penyelenggaraan negara.

Pelayanan publik dalam sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparatur negara sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

Fenomena yang terjadi ditengah masyarakat adalah masyarakat tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dan beberapa faktor internal pada kinerja pelayan publik pada aparat Desa di Kantor Desa Pantai Cermin Kiri Kecamatan

Pantai Cermin sebagai instansi tingkat pemerintahan yang berwenang baik dalam masalah pelayanannya seperti berapa lama pembuatan, kinerja pelayannya ataupun mengenai biaya. Penyelenggaraan pelayanan oleh aparat desa yang cenderung menganggap bahwa sebaik apapun dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, itu tidak akan merubah gaji dan pendapatan mereka. Profesionalisme bukan menjadi tujuan utama mereka. Mereka mau melayani hanya karena tugas dari pimpinan instansi atau karena sebagai pegawai pemerintah, bukan karena tuntutan profesionalisme kerja. Ini yang membuat keberpihakannya kepada masyarakat menjadi sangat rendah. Pelayanan publik akan bersikap ramah kepada masyarakat pengguna layanan kalau ada sesuatu yang memberikan keuntungan atau melatar belakanginya, seperti hubungan pertemanan, status sosial ekonomi warga dan lain-lain

Penyebutan kata persepsi selalu digunakan untuk mengungkapkan tentang pengalaman terhadap sesuatu benda ataupun suatu kejadian yang dialami. Kalimat Persepsi ini di definisikan sebagai proses yang menggabungkan dan mengorganisir data-data indra kita (penglihatan) untuk dikembangkan sedemikian rupa sehingga kita dapat menyadari disekeliling kita, termasuk sadar akan diri kita sendiri.

Fenomena adanya pendapat masyarakat yang selama ini berhubungan dengan aparat desa Desa di Kantor Desa Pantai Cermin

Kiri Kecamatan Pantai Cermin menganggap cara pelayanan yang diberikan oleh aparat desa tersebut belumlah memenuhi keinginan masyarakat, misalnya ada beberapa petugas yang belum datang bekerja sehingga sistem pelayanan terlambat.

Untuk mengevaluasi kinerja merupakan evaluasi formal terhadap prestasi pegawai. Evaluasi dapat dilaksanakan secara informal, misalnya pimpinan menegur kesalahan pegawai atau menguji pegawai apabila berhasil menyelesaikan suatu pekerjaan dengan baik. Informasi informal seperti ini mempunyai keuntungan karena karyawan dapat memperoleh umpan balik dengan cepat, langsung setelah karyawan melakukan kesalahan atau berhasil menjalankan tugas.

Pengukuran kinerja dapat dilihat dari beberapa sisi jumlah dan mutu tertentu sesuai dengan standart yang telah ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan bentuknya dapat bersifat tangible (dapat ditetapkan alat ukurnya atau standarnya) atau intangible (tak dapat ditetapkan alat ukurnya atau standarnya), tergantung pada bentuk dan proses pelaksanaan pekerjaan itu. Kinerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam suatu perusahaan ditentukan oleh beberapa faktor dan kondisi yang baik itu yang berasal dari dalam diri pegawai ataupun yang berasal dari luar individu pegawai.

Dari penjabaran latar belakang diatas tersebut maka saya mengangkat judul penelitian yaitu : “ Pengaruh Pelayanan Publik Dan Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Desa

Pantai Cermin Kiri Kecamatan Pantai Cermin “

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Analisis data bersifat kuantitatif untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2018: 14).

Penelitian ini dirancang sebagai sebuah penelitian korelasional. Penelitian korelasi adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui atau menguji hubungan antara dua variabel atau lebih, yaitu antara variabel bebas (independent variable) dan variabel terikat (dependent variable).

### **Variabel Penelitian dan Indikator Penelitian**

#### **a. Variabel Penelitian**

Menurut Sugiono (2018) “ Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian di tarik kesimpulannya”.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dibahas sebelumnya, maka variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Variabel X1 = Pelayanan Publik

Variabel X2 = Persepsi Masyarakat

Variabel Y = Kinerja Pegawai

## **2. Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu kuantitatif yaitu:

1.Observasi atau pengamatan, aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.2.Interview, jenis wawancara yang biasanya dilakukan bila posisi yang ingin diisi dan jumlah pelamarnya cukup besar.3. Studi Dokumentasi, Studi dokumentasi dilakukan dengan mempelajari buku – buku dan hasil laporan lain yang ada kaitannya dengan penelitian.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Penyusunan instrumen penelitian yang berupa butir-butir soal (kuesioner) didasarkan atas kisi-kisi kuesioner yang telah di-kontruksi sesuai landasan teori yang telah dikaji dan berpedoman pada indikator dari variabel-variabel penelitian yang dijabarkan dalam beberapa butir soal. Setelah kuesioner disusun, butir-butir kuesioner tersebut diuji cobakan kepada sejumlah responden untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen.

Semua butir soal dalam kuesioner beru-pa pertanyaan obyektif sehingga responden hanya memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan keadaannya. Untuk mengukurnya di-pergunakan skala bertingkat model Likert dengan 5

altenatif jawaban. Agar data yang diperoleh berwujud data kuantitatif, maka setiap butir soal diberi skor sesuai jawaban-nya, yaitu jawaban: Sangat Tidak Setuju = 1, Tidak Setuju = 2, Kurang Setuju = 3, Setuju = 4, Sangat Setuju = 5 (Sugiyono, 2018).

## **1.Uji Kualitas Data**

### **a.Uji Validitas**

Uji Validitas adalah bukti bahwa instrumen, teknik atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksud. Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu item pernyataan, yang dapat dilihat dengan membandingkan r-hitung dengan r-tabel, yaitu (Trianto, 2016)

### **b.Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama dan menghasilkan data yang sama sehingga mempunyai konsistensi pengukuran yang baik. Tingkat reliabilitas suatu konstruk atau variabel penelitian dapat dilihat dari hasil statistik Cronbach Alpha, suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0,60$ . Semakin nilai alphanya mendekati 1 maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya.

## **2.Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dilakukan untuk melihat atau menguji suatu model yang termasuk layak atau idak

digunakan dalam penelitian. Adapun kriteria persyaratan asumsi klasik yang harus dipenuhi model regresi linier berganda sebelum data tersebut dianalisis adalah sebagai berikut:

#### **a.Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu data penelitian karena data yang berdistribusi normal bisa dianggap dapat mewakili populasi. Asumsi normalitas dapat diperiksa dengan pemeriksaan output normal plot. Asumsi normalitas akan terpenuhi jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis. Uji normalitas juga dapat dilakukan melalui uji Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai Sig. pada uji Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari 0,05 (Sig. > 0,05), maka data tersebut dapat dikatakan berdistribusi normal.

#### **b.Uji Heteroskedastisitas**

Pengujian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varian dari residual tetap, maka disebut homokedastisitas. Jika berbeda, maka disebut heterokedastisitas. Ada tidaknya heterokedastisitas dapat diketahui melalui grafik scatterplot antar nilai prediksi variabel bebas dengan nilai residualnya.

#### **c.Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui hubungan diantara variabel bebas memiliki masalah multikolinearitas atau

tidak. Multikolinearitas adalah korelasi yang sangat tinggi atau sangat rendah yang terjadi pada hubungan diantara variabel bebas. Pengujian multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat Variance Inflation Factor (VIF). Batasan yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai toleransi > 0,10 atau sama dengan nilai VIF < 10.

#### **Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis Regresi merupakan suatu analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis Regresi linear berganda digunakan untuk menentukan hubungan linear antar beberapa variabel bebas yang disebut X1, X2, X3 dan seterusnya dengan variabel terikat yang disebut Y. Hubungan fungsional antara variabel bebas dan variabel terikat disebut sebagai berikut:

#### **Uji Hipotesis**

Sebuah model regresi sudah memenuhi syarat asumsi klasik, maka akan digunakan untuk menganalisis melalui pengujian hipotesis yaitu: 70

#### **a.Uji Parsial (Uji t)**

Uji ini adalah untuk mengetahui secara masing – masing atau secara parsial apakah ada pengaruh yang signifikan atau tidak antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan antara nilai t-hitung masing – masing variabel bebas dengan nilai t-tabel dalam tingkat error/signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ).

### **b.Uji Simultan (Uji F)**

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas (k) secara bersama – sama atau secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel terikat k Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai F-hitung dengan F-tabel pada tingkat error/signifikansi sebesar 5% ( $\alpha = 0,05$ ).

### **c.Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel bebas secara serentak terhadap variabel terikat. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel bebas yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel terikat.

Koefisien determinan (R<sup>2</sup>) berkisar antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu), ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Apabila determinasi (R<sup>2</sup>) semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila determinasi (R<sup>2</sup>) semakin mendekati 1, maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin besar. Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas (Pelayanan Publik, Persepsi Masyarakat) terhadap variabel terikat (Kinerja Pegawai).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Deskripsi Hasil Responden**

Penelitian ini menguraikan mengenai Pengaruh Pelayanan Publik Dan Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Desa Pantai Cermin Kiri Kecamatan Pantai Cermin. Dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 98 masyarakat yang datang di Kantor Desa Pantai Cermin Kiri Kecamatan Pantai Cermin. Dalam penelitian ini, penulis menjadikan pengolahan data dalam bentuk angket yang terdiri dari 10 pernyataan untuk variabel X1, 10 pernyataan untuk variabel X2 dan 10 pernyataan untuk variabel Y, di mana yang menjadi variabel X1 adalah Pelayanan Publik, variabel X2 adalah Persepsi Masyarakat dan variabel Y adalah Kinerja Karyawan. Angket yang disebarakan ini diberikan kepada 98 masyarakat yang datang ke Kantor Desa Pantai Cermin Kiri Kecamatan Pantai Cermin sebagai sampel penelitian dan dengan menggunakan metode Likert Summated Rating (LSR).

### **Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada Pengaruh Pelayanan Publik Dan Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Desa Pantai Cermin Kiri Kecamatan Pantai Cermin. Dalam penelitian ini penulis menggunakan Analisis Deskriptif Kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 98 masyarakat. Penelitian ini digunakan dengan cara membagikan kuesioner kepada masyarakat yang datang ke

Kantor Desa Pantai Cermin Kiri Kecamatan Pantai Cermin, untuk mengetahui hasil penelitian penulis menggunakan rumus Korelasi Product Moment, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Berganda, Uji T, Uji F dan Uji Determinasi. Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat diketahui bahwa Pelayanan Publik Dan Persepsi Masyarakat memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Pernyataan ini dibuktikan hasil analisis diperoleh nilai t hitung untuk variabel Pelayanan Publik (X1) sebesar 4.225 jika dibandingkan dengan nilai t tabel yang sebesar 1.661. Maka t hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel atau  $4.225 > 1.661$ , kemudian terlihat pula bahwa nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau  $0.000 < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga variabel X1 memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa X1 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan variabel pelayanan publik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Variabel persepsi masyarakat (X2) sebesar 4.193 jika dibandingkan dengan nilai t tabel yang sebesar 1.661. Maka t hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel atau  $4.193 > 1.661$ , kemudian terlihat pula bahwa nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau  $0.000 < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga variabel X2 memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa X2 mempunyai hubungan yang searah

dengan Y. Jadi dapat disimpulkan variabel persepsi masyarakat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Nilai f hitung adalah 465.812 dengan tingkat sig 0,000 oleh karena itu nilai sig  $0,000 > 0,05$  dan nilai F hitung  $465.812 > F$  tabel 2.70 hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen X1, dan X2 secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen Y.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0.906. Hal ini berarti bahwa pengaruh variable X1 dan X2 terhadap variable Y adalah sebesar 90.6%, sedangkan sisanya sebesar 0.940 atau 9.4% dipengaruhi variable lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

## KESIMPULAN DAN SARAN

1. Persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini yaitu  $Y = 21.936 + 0.358 X1 + 0.310 X2 + e$ . Nilai konstanta (a) adalah 21.936 Artinya jika variabel Pelayanan Publik (X1) dan Persepsi Masyarakat (X2) nilainya adalah 0, maka nilainya positif, yaitu 21.936. Nilai koefisien regresi variabel Pelayanan Publik (X1) bernilai positif, yaitu 0.358. Artinya bahwa apabila ada Pelayanan Publik (X1) sebesar 1%, maka kinerja pegawai akan meningkat 0.358 dengan asumsi variabel lain bernilai konstan. Nilai koefisien regresi variabel Persepsi Masyarakat (X2) bernilai positif, yaitu 0.310 Artinya bahwa apabila ada Persepsi Masyarakat (X2) sebesar 1%, maka



kinerja pegawai akan meningkat 0.310 dengan asumsi variabel lain bernilai konstan.

2. Pernyataan ini dibuktikan hasil analisis diperoleh nilai  $t$  hitung untuk variabel Pelayanan Publik ( $X_1$ ) sebesar 4.225 jika dibandingkan dengan nilai  $t$  tabel yang sebesar 1.661. Maka  $t$  hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai  $t$  tabel atau  $4.225 > 1.661$ , kemudian terlihat pula bahwa nilai  $sig$  lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau  $0.000 < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga variabel  $X_1$  memiliki kontribusi terhadap  $Y$ . Nilai  $t$  positif menunjukkan bahwa  $X_1$  mempunyai hubungan yang searah dengan  $Y$ . Jadi dapat disimpulkan variabel pelayanan publik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Variabel persepsi masyarakat ( $X_2$ ) sebesar 4.193 jika dibandingkan dengan nilai  $t$  tabel yang sebesar 1.661. Maka  $t$  hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai  $t$  tabel atau  $4.193 > 1.661$ , kemudian terlihat pula bahwa nilai  $sig$  lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau  $0.000 < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga variabel  $X_2$  memiliki kontribusi terhadap  $Y$ . Nilai  $t$  positif menunjukkan bahwa  $X_2$  mempunyai hubungan yang searah dengan  $Y$ . Jadi dapat disimpulkan variabel persepsi masyarakat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

3. Nilai  $f$  hitung adalah 465.812 dengan tingkat  $sig$  0,000 oleh karena itu nilai  $sig$   $0,000 > 0,05$  dan nilai  $F$  hitung  $465.812 > F$  tabel 2.70 hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak sehingga dapat

disimpulkan bahwa variabel independen  $X_1$ , dan  $X_2$  secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen  $Y$ .

4. Nilai Adjusted R Square sebesar 0.906. Hal ini berarti bahwa pengaruh variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap variabel  $Y$  adalah sebesar 90.6%, sedangkan sisanya sebesar 0.940 atau 9.4% dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada pembimbing dan Pegawai Kantor Desa Pantai Cermin Kiri Kecamatan Pantai Cermin serta rekan-rekan yang membantu demi kelancaran kegiatan penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- A. A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Agus Dwiyanto. et. Al., 2017 .Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta. Hal. 79.
- Arikunto, Suharsimi. 2016. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Jakarta: Rineka Cipta.
- Alex Sobur, 2015 Psikologi Umum dalam Lintas Sejarah, (Bandung: Pustaka Setia, ), h. 445.
- Abdul Rahman Saleh, 2015 Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prespektif Islam, (Jakarta: Kencana, ), h. 110.
- Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media
- Husaini Usman dan Purnomo, 2016. Metodologi Penelitian Sosial.

Penerbit Bumi Aksara :  
Jakarta