



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 1459-1469

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Program Kerja dan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota

Lamminar Hutabarat

Universitas Darma Agung Medan

Email: hutabaratmin23@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh program kerja dan pelayanan publik secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai di kantor Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di kantor Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota yang berjumlah 30 orang. Berdasarkan pada hasil output diperoleh hasil sebagai berikut: (1) program kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan pengaruhnya signifikan di kantor Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota; (2) pelayanan publik berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai di kantor Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota; dan (3) program kerja dan pelayanan publik secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai di kantor Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota.

Kata Kunci: *Program Kerja, Pelayanan Publik, Kinerja Pegawai*

Abstract

This research aims to examine the influence of work programs and public services on employee performance at the Teladan Barat Subdistrict office, Medan Kota District. This research uses a quantitative approach, the population in this research is employees at the Teladan Barat Subdistrict office, Medan Kota District, totaling 30 people. Based on the output results, the following results were obtained: (1) work programs influence employee performance and the influence is significant at the Teladan Barat Subdistrict office, Medan Kota District; (2) public services have a significant effect on employee performance at the Teladan Barat Subdistrict office, Medan Kota District; and (3) work programs and public services together influence employee performance at the Teladan Barat Subdistrict office, Medan Kota District.

Keywords: *Work Program, Public Services, Employee Performance*

PENDAHULUAN

Kinerja pegawai secara umum adalah sebuah perwujudan kerja yang dilakukan oleh pegawai yang biasanya digunakan sebagai dasar atau acuan penilaian terhadap pegawai di dalam suatu organisasi. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk menuju tercapainya tujuan organisasi. Oleh karena itu, kinerja juga merupakan sarana penentu dalam mencapai tujuan organisasi sehingga perlu diupayakan untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Menurut Sinambela (2016:76) kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan.

Kinerja pegawai merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya. Suatu lembaga menginginkan pegawai untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik. Tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh pegawai, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Kinerja pegawai pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas daripada pelaksanaan pekerjaan masa lalu dan masa yang akan datang lebih berkualitas daripada saat ini. Seorang pegawai akan merasa mempunyai kebanggaan dan kepuasan tersendiri dengan prestasi yang dicapai berdasarkan kinerja yang diberikannya untuk organisasi. Kinerja pegawai yang baik merupakan keadaan yang

diinginkan dalam dunia kerja. Seorang pegawai akan memperoleh prestasi kerja yang baik bila kinerjanya sesuai dengan standar, baik kualitas maupun kuantitas.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan bahwa kinerja pegawai kantor Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota saat ini masih rendah. Hasil wawancara di lapangan penyebab kinerja pegawai masih rendah adalah faktor pelayanan yang masih rendah dan program kerja yang belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan, seperti kurang maksimal dalam melaksanakan standar operasional prosedur (SOP) pegawai.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini, dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya yang relatif murah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat dan mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Fenomena yang dikemukakan selaku staf bidang aset mengatakan bahwa pada sub bagian input, proses, dan output sudah baik tetapi masih terdapat kesalahan terkait dengan penginputan data dan jaringan sering mengalami gangguan dan tidak terdapat *flowchart* yang menggambarkan proses rutin dalam penatausahaan barang milik daerah dan setiap tahunnya pengelolaan aset semakin buruk berdasarkan laporan audit atas aset tetap yang opini wajar dengan pengecualian. Sehingga dalam pengelolaan aset tetapnya tidak berdasarkan standar akuntansi pemerintah, maka akibatnya tidak terciptalah gambaran yang jelas pada pengelolaan aset tetap di Kantor Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota, sehingga berpengaruh secara otomatis terhadap program kerja yang sudah ditetapkan sebelumnya, dan pada akhirnya berpengaruh terhadap kinerja pegawai secara umum.

Program kerja menjadi sesuatu yang penting dan harus disusun, dengan adanya program kerja maka kegiatan yang dilakukan tidak terlalu banyak sehingga waktu selama kepengurusan waktu lainnya bisa dipakai untuk merealisasikan program lainnya yang sudah dibuat. Selain itu juga, dengan adanya program kerja maka semua kegiatan yang sudah direncanakan dapat disinkronkan dengan unit atau definisi kepengurusan yang satu dengan yang lainnya.

Melalui program maka segala bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk dioperasionalkan. Hal ini sesuai dengan pengertian program yang diuraikan. "*A programme is collection of interrelated project designed to harmonize and integrated various action an activities for achieving averral policy abjectives*" (suatu program adalah

kumpulan proyek-proyek yang berhubungan telah dirancang untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan yang harmonis dan secara integratif untuk mencapai sasaran kebijaksanaan tersebut secara keseluruhan.

Program kerja dibuat untuk mengartikulasikan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang dibuktikan dan hasil yang dapat diukur sehingga menjadi tindakan yang nyata. Program kerja yang tidak tepat dan bijaksana dapat berimbas pada suasana kerja yang tidak nyaman. Hal tersebut tidak berhenti pada situasi itu saja melainkan dapat menyebar dan menimbulkan masalah lain.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, data kuantitatif diolah dan dianalisis untuk menjelaskan pengaruh program kerja dan pelayanan publik terhadap kinerja pegawai. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di kantor Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota dan orang-orang yang terkait didalamnya baik langsung maupun tidak langsung yang berjumlah 30 orang. Adapun yang menjadi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

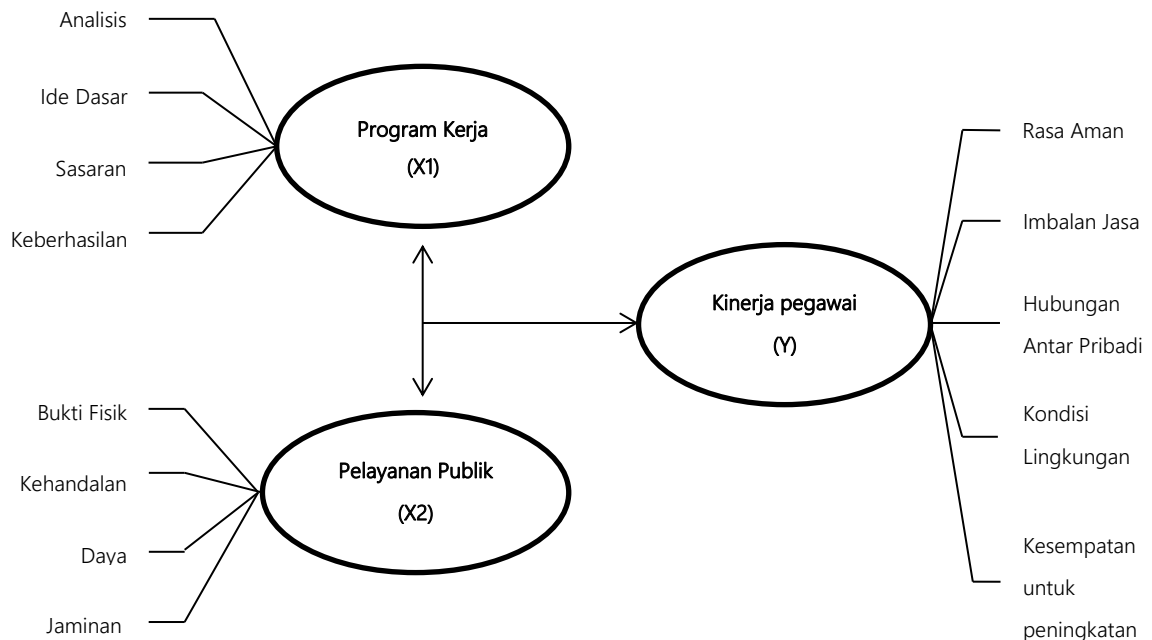
Tabel 1. Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
Pelayanan Publik Ariani (2018:180)	1. Bukti fisik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan pegawai 2. Kenyamanan tempat 3. Kemudahan dalam pelayanan 4. Kedisiplinan pegawai
	2. Keandalan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecermatan dalam pelayanan 2. Memiliki standar pelayanan
	3. Daya tanggap	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merespon setiap yg dilayani 2. Pelayanan yang cepat 3. Pelayanan yang tepat
	4. Jaminan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan jaminan tepat waktu 2. Jaminan biaya dalam pelayanan 3. Jaminan legalitas dlm pelayanan 4. Kepastian biaya dlm pelayanan
Program kerja Veitzhal Rivai (2011:39)	1. Analisis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan dalam analisis kerja 2. Mampu menyusun program kerja 3. Mampu memberikan masukan atas program kerja

	2. Ide dasar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ide-ide penyusunan program kerja 2. Memiliki pandangan kedepan 3. Mau bertanya kepada yang lebih senior
	3. Sasaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Program kerja memiliki sasaran yang jelas 2. Program kerja memiliki prosedur yang tepat 3. Program kerja dapat dikontrol dengan baik
	4. Keberhasilan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Program kerja dapat dicapai 2. Program kerja ditetapkan dengan musyawarah
Kinerja Pegawai Malthis dan Jackson (2011:82)	1. Imbalan jasa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai mendapat imbalan jasa 2. Imbalan jasa yang diterima sesuai dengan beban kerja 3. Imbalan kerja sesuai dengan peraturan pemerintah
	2. Rasa aman	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai merasa aman dalam bekerja 2. Pegawai mendapat jaminan keamanan dari pimpinan
	3. Hubungan antar pribadi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai selalu menghargai sesama rekan kerja 2. Pegawai selalu menjaga sopan santun sesama rekan kerja 3. Pegawai selalu menghargai hasil kerja rekannya
	4. Kondisi lingkungan kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kondisi lingkungan kerja aman 2. Kondisi lingkungan kerja selalu bersih 3. Kondisi lingkungan kerja selalu nyaman
	5. Kesempatan untuk peningkatan diri	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai diberikan kesempatan untuk pengembangan karir 2. Kesempatan pengembangan diri diberikan dengan adil

Sumber: Data diolah, 2024

Teknik analisis data dalam penelitian ini dengan menggunakan: Uji t (Parsial), Uji F (Serempak), dan Uji Koefisien Determinasi (R^2). Penghitungan uji analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program *Statistical Package for Social Science* (SPSS). Berikut ini model dalam penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur untuk menangkap data dalam penelitian, lebih dahulu dilakukan uji kevalidan kuesioner kepada responden yang akan digunakan sebagai sampel penelitian. Pada uji coba alat ukur ini menggunakan sejumlah 30 responden, yang terdiri dari variabel bebas yaitu program kerja (X1), pelayanan publik (X2), dan variabel bergantung (kriterium) yaitu variabel kinerja pegawai (Y). Uji ini dilakukan untuk mengetahui alat ukur yang akan dipakai apakah sudah benar-benar bisa digunakan mengukur apa yang akan diukur. Untuk mengukur validitas alat ukur diperlukan kriteria sebagai alat pembanding. Dalam penelitian ini digunakan pembanding dari dalam, untuk menguji alat ukur berupa angket digunakan korelasi antara tiap butir angket dengan total butir angket. Angka korelasi (r) hitung yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan angka korelasi (r) yang terdapat pada r tabel dengan tingkat kesalahan 5 % dan jumlah $n = n-2$, $30-1$ maka diperoleh r tabel = 0,361. Jika r hitung positif, serta r hitung > r tabel maka butir instrumen tersebut valid. Jika r hitung tidak positif dan r hitung < r tabel maka butir instrumen tersebut tidak valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian

Variabel	Pearson Correlation	Hasil	CA	Hasil
Program Kerja (X1)	0,642	Valid	0,885	Reliabel
	0,610	Valid		
	0,711	Valid		
Pelayanan Publik (X2)	0,553	Valid	0,813	Reliabel
	0,584	Valid		
	0,507	Valid		
	0,835	Valid		
Kinerja Pegawai (Y)	0,676	Valid	0,847	Reliabel
	0,899	Valid		
	0,860	Valid		
	0,772	Valid		
	0,611	Valid		
	0,468	Valid		

Sumber: Data diolah SPSS, 2024

Uji Statistik t menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan signifikansi t dengan α sebesar 0,05.

Pengambilan keputusan adalah sebagai berikut: (a) Bila nilai signifikansi t dari Kompetensi kewirausahaan kepala sekolah dan sistem informasi sekolah lebih besar dari $\alpha = 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak; (b) Bila nilai signifikansi t dari Kompetensi kewirausahaan kepala sekolah dan sistem informasi sekolah lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 3. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	
	Coefficients		Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	13.486	9.907		1.361	.185
	Program Kerja	.426	.153	.421	2.785	.010
	Pelayanan Publik	.438	.136	.488	3.227	.003

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Berdasarkan pada tabel diatas, program kerja memiliki nilai t hitung 2,785 lebih besar dari t tabel 2,051 dengan nilai signifikansi sebesar 0,010. Nilai signifikan lebih kecil dari α

(0,05), maka program kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan pengaruhnya signifikan. Pelayanan publik memiliki nilai t hitung 3,227 lebih besar dari t tabel 2,051 dengan nilai signifikan sebesar 0,003. Nilai signifikan pelayanan publik lebih kecil dari α (0,05), maka pelayanan publik berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai.

Tabel 4. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	919.335	2	459.667	34.348	.000 ^b
Residual	361.332	27	13.383		
Total	1280.667	29			

a. Dependent Variable: Kinerja pegawai

b. Predictors: (Constant), Program Kerja, Pelayanan Publik

Diketahui nilai uji F hitung sebesar 34,348 lebih besar dari F tabel 3,340 dengan signifikansi 0,000 dimana disyaratkan signifikansi $F < 0,05$ agar hipotesis diterima. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa semua variabel independen dalam penelitian ini yaitu variabel program kerja dan pelayanan publik secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai di kantor Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota karena F hitung lebih besar dari F tabel ($34,348 > 3,340$). Dan pengaruhnya signifikan karena nilai signifikansi lebih kecil dari nilai alpa ($0,000 < 0,05$).

Uji Koefisien Determinasi bertujuan untuk mengukur sebesar besar kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Jika nilai R² kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen menjadi sangat terbatas. Kelemahan penggunaan R² adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Oleh karena itu, maka dianjurkan untuk menggunakan nilai Adjusted R² pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.847 ^a	.718	.697	3.65823

a. Predictors: (Constant), Program Kerja, Pelayanan Publik

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai Adjusted R Square adalah 0.718, hal ini berarti 71,8% variabel terikat yaitu kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh dua variabel bebas yaitu

program kerja dan pelayanan publik. Sedangkan sisanya 28,2% dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Pengaruh program kerja terhadap kinerja pegawai di kantor Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota

Berdasarkan hasil output SPSS diperoleh program kerja memiliki nilai t hitung 2,785 lebih besar dari t tabel 2,051 dengan nilai signifikansi sebesar 0,010. Nilai signifikan lebih kecil dari α (0,05), maka program kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan pengaruhnya signifikan. Hal ini senada dengan penelitian yang dikemukakan oleh Indah (2020) yang menyatakan bahwa inovasi program kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Pada Bagian Hukum Kabupaten Blitar.

Pengaruh pelayanan publik terhadap kinerja pegawai di kantor Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota

Berdasarkan hasil output SPSS diperoleh Pelayanan publik memiliki nilai t hitung 3,227 lebih besar dari t tabel 2,051 dengan nilai signifikan sebesar 0,003. Nilai signifikan pelayanan publik lebih kecil dari α (0,05), maka pelayanan publik berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini senada dengan penelitian yang dikemukakan oleh Andi (2021) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan public di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas, penulis mengemukakan beberapa kesimpulan diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Program kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan pengaruhnya signifikan di kantor Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota.
2. pelayanan publik berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai di kantor Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota.
3. program kerja dan pelayanan publik secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai di kantor Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Pandi, 2016. *Concept & Indicator Human Resources Management For Management Research*. Yogyakarta : Deepublish.
- Affandi, 2012. Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Dan Kinerja

- Pegawai (Studi Kasus Pada Pegawai Di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang, Tesis, Universitas Diponegoro. Semarang
- Andi Nur Islamiyah, Alyas, Hafiz Elfiansya Parawu, 2021. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. *Journal Unismuh*. Volume 2, Nomor 5, Oktober 2021
- Arikunto, 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Ariani, Darmastuti, dkk, 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi Pada Pt. Inti Luhur Fuja Abadi Ilufa Pasuruan). Fakultas Ilmu Administrasi, Malang: Universitas Brawijaya.
- Dessler, Gary, 2011. *Manajemen sumber daya manusia*, Jakarta: Penerbit Indeks.
- Dwiyanto, A, 2015. *Manajemen Pelayanan Publik, Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fauzi, 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Indrawijaya, A.I, 2010. *Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Indah Wahyuning Tyas, 2020. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Aparatur dan Inovasi Program Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Hukum Kabupaten Blitar. *Jurnal Otonomi*, Vol. 20, No. 1, April 2020
- Jones, Charles O. 2012. *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Jones, Richard Nelson, 2011. *Teori dan Praktik Konseling dan Terapi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Malthis, Robert L. dan John H. Jackson, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Edisi Pertama Salemba Empat.
- Manullang, 2014. *Dasar-Dasar Manajemen*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Moenir, H.AS, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Prawirosentono, Suryadi, 2011. *Kinerja*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi, 2012. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Edisi Ketiga*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Robbins, S, 2010. *Perilaku Organisasi Jilid I dan II, alih Bahasa* : Hadyana Pujaatmaja. Jakarta: Prenhallindo.
- Saleh, 2010 . *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sampara, Lukman, 2012. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.

Sedarmayanti. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Refika Aditama. Bandung.

Sinambela, Lijan Poltak, 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja, Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono, 2014. Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta.