

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN BARITO SELATAN TAHUN 2025

### THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON THE PERFORMANCE OF THE GENERAL ELECTION COMMISSION OF SOUTH BARITO REGENCY IN 2025

**HARLINA KURNIATY<sup>1\*</sup>**  
**IIR FIRMANSYAH<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>STIE DAHANI DAHANAI,  
BUNTOK, KALIMANTAN  
TENGAH, INDONESIA

<sup>2</sup>STIE DAHANI DAHANAI,  
BUNTOK, KALIMANTAN  
TENGAH, INDONESIA

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai KPU Tahun 2025 (studi pembahasan Komisi Pemilihan Umum Kecamatan Dusun Sealatan Kabupaten Barito Selatan) baik secara parsial maupun simultan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan menurut t Tjiptono (2012) dalam (Kualitas et al. 2022), Kinerja Pegawai menurut Menurut Agus Dwiyanto (2006) dalam (Ismoyo 2017).

Penelitian ini menggunakan data penelitian Kuantitatif Deskriptif. populasi penelitian ini adalah Anggota Parpol dan Anggota Kpps Rumus perhitungan sampel menggunakan Cocran dan didapat 100 orang sebagai responden. Alat analisis data yang digunakan adalah Uji Asumsi klasik, Regresi Linear Berganda, Uji T, uji F dan Uji Determinasi.

Hasil yang diperoleh dalam perhitungan Regresi linier berganda adalah  $Y = 7,568 + 0,104 X_1 + 0,103 X_2 + 0,098 X_3 + 0,211 X_4 + 0,483 X_5$ . Dari variabel tersebut, Keandalan/Reliability( $X_4$ ), dan Jaminan/Assuranc ( $X_5$ ), yang paling berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ), sedangkan Bewujud/Tangible ( $X_1$ ) Empati/Emapthy ( $X_2$ ) dan Daya Tanggap/Responsiveness yang tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai  $Y$ .

Jawaban hipotesis dari variabel  $X$  terhadap  $Y$  berdasarkan uji signifikansi atau uji T dengan hasil  $X_1$  tidak berpengaruh,  $X_2$  tidak berpengaruh,  $X_3$  tidak berpengaruh,  $X_4$  berpengaruh, dan  $X_5$  berpengaruh. Dari hasil uji F simultan dengan perhitungan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $88,207 > 3,09$ ) dan nilai signifikan  $< 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Maka dapat disimpulkan  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya Keandalan/Reliability, dan Jaminan/Assuranc , secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikansi terhadap Kinerja Pegawai Komisi Pemilihan Umu Tahun 2025

\*email:  
[iylin0722@gmail.com](mailto:iylin0722@gmail.com)

#### Abstract

The theories used in this study are service quality according to Tjiptono (2012) in (Kualitas et al. 2022), and employee performance according to Agus Dwiyanto (2006) in (Ismoyo 2017).

This study uses quantitative descriptive research data. The population of this study is members of political parties and members of the KPPS. The sample calculation formula used Cocran, resulting in 100 respondents. Data analysis tools used were the classical assumption test, multiple linear regression, the t-test, the F-test, and the determination test.

The results obtained in the multiple linear regression calculation are  $Y = 7.568 + 0.104 X_1 + 0.103 X_2 + 0.098 X_3 + 0.211 X_4 + 0.483 X_5$ . Of these variables, Reliability ( $X_4$ ) and Assurance ( $X_5$ ) have the most influence on Employee Performance ( $Y$ ), while Tangible ( $X_1$ ), Empathy ( $X_2$ ), and Responsiveness have no effect on Employee Performance ( $Y$ ).

The answer to the hypothesis of variable  $X$  on  $Y$  is based on the significance test or T-test with the results of  $X_1$  having no effect,  $X_2$  having no effect,  $X_3$  having no effect,  $X_4$  having an effect, and  $X_5$  having an effect. From the results of the simultaneous F test with the calculation of F count  $> F$  table ( $88.207 > 3.09$ ) and a significance value  $< 0.05$  ( $0.000 < 0.05$ ). So it can be concluded that  $H_a$  is accepted and  $H_0$  is rejected, which means that Reliability and Assurance simultaneously (together) have a significant effect on the Performance of General Election Commission Employees in 2025.



## **PENDAHULUAN**

KPU atau **Komisi Pemilihan Umum** adalah lembaga penyelenggara pemilihan umum di Indonesia yang bersifat **nasional, tetap, dan mandiri**, seperti yang diatur dalam Pasal 22E ayat 5 Undang-Undang Dasar 1945. KPU bertugas melaksanakan seluruh tahapan pemilu yang jujur, adil, dan transparan di tingkat nasional, provinsi, dan kabupaten/kota, serta bebas dari pengaruh pihak mana pun. KPU Barito Selatan yang terletak di Jalan Teratai, Kecamatan Dusun Selatan, Kabupaten Barito Selatan, Kalimantan Tengah, Indonesia. KPU Barito Selatan dihadapkan pada tantangan yang kompleks, karna tingginya harapan masyarakat akan kinerja mereka demi tercapainya pemilu yang aman damai, akuntabilitas dan transparan. Masyarakat kini semakin pandai dalam menilai kinerja lembaga pemerintah, termasuk KPU, Jika KPU Barito Selatan tidak mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas ini akan berinfikasi kepada turunnya kepercayaan masyarakat, yang pada akhirnya memengaruhi kepercayaan pemilih dalam pemilu.

Kualitas Pelayanan atau yang biasa dikenal dengan *servicenquality* adalah kesungguhan sifat dan karakteristik dari sebuah produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan dalam membuat pelanggan merasa terpuaskan kebutuhannya baik secara lisan maupun tersirat dari pelanggan tersebut (Kotler & Keller, 2016:440). Tjiptono (2014:268) dalam (Latour 2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan terfokus pada usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang akurat dalam memberikannya yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan ekspetasi setiap pelanggan. Tjiptono (2014:268) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Tjiptono (2014:282) mencantumkan lima elemen kunci atau penentu kualitas layanan dalam (Latour 2018), lima elemen kunci tadi adalah, Berwujud, khususnya dalam bentuk bahan, peralatan, dan karakteristik fisik yang dapat diamati secara eksternal yang dapat dinilai baik, Empati, atau kemauan karyawan untuk menjalin hubungan yang positif, berkomunikasi secara efektif, memberikan perhatian yang dipersonalisasi kepada setiap pelanggan, dan memahami kebutuhan mereka, Daya tanggap, atau kemampuan dan keinginan anggota staf untuk memberikan layanan tepat waktu. kemauan anggota staf untuk segera dan dengan ramah memenuhi kebutuhan pelanggan. Keandalan, atau kapasitas untuk memberikan layanan dengan segera, tepat, konsisten, dan dengan standar yang tinggi. Jaminan, yang mencakup keahlian, kemahiran, kesopanan, dan keandalan.

Kinerja Pegawai merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat pengguna layanan indikasi pegawai yang memiliki kinerja baik salah satunya kemampuan menyelesaikna tugas dengan cepat dan tepat waktu.

Agus Dwiyanto (2006: 50) kinerja suatu organisasi dapat ditunjukkan dengan cara melakukan tindakan-tindakan untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam menjalankan kegiatan operasional, pemantauan, evaluasi, peninjauan ulang, atau pemeriksaan ulang terhadap kinerja sumber daya manusia harus selalu dilakukan. (Ismoyo 2017)

Fenomena lemahnya sosialisasi dan pelayanan KPU telah menyebabkan sejumlah permasalahan aktual. Salah satunya adalah masyarakat yang tidak bisa memilih karena perbedaan daerah pemilihan (dapil), padahal mereka masih dapat menggunakan hak pilihnya jika mengurus surat pindah memilih (formulir A5) dengan membawa KTP domisili ke KPU. Minimnya sosialisasi dan pelayanan informasi ini mengakibatkan penurunan partisipasi masyarakat dalam pemilu. Hal ini tercermin dari hasil pemilihan Bupati Barito Selatan tahun 2024 yang menunjukkan partisipasi pemilih masih rendah. Fenomena ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan KPU Barito Selatan belum optimal dan berpotensi memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut.

Berdasarkan observasi awal, peneliti menemukan sejumlah penomena permasalahan yang terjadi di KPU Barito Selatan terutama di bidang pelayanan publik. Ada masyarakat yang tidak bisa memilih karna perbedaan dapil kurangnya sosialisasi KPU kepada masyarakat bahwa sebenarnya pemilih tetap bisa memilih asalkan mengurus ke KPU untuk mengajukan pindah memilih atau pindah tps, salah satu syaratnya dengan membawa KTP domisili. Permasalahan yang penulis kemukakan di atas hanyalah sebagian masalah yang muncul karna kurangnya sosialisasi pemilu. Hal ini bisa terlihat. Berdasarkan hasil pemilihan bupati Barito selatan tahun 2024 di situs KPU terlihat masih sangat rendahnya jumlah pemilih di Barito selatan.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh keandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), empati (Emphaty), Berwujud (Tangible) secara parsial terhadap kinerja pegawai KPU tahun 2025
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Keandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), empati (Emphaty) dan Berwujud (Tangible), secara simultan terhadap kinerja pegawai KPU tahun 2025

### **METODOLOGI**

Variabel Bebas / *Independent Variable* (X) dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan. Menurut Tjiptono (2014:268) "Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan". (Handayani 2020) Menurut Menurut Tjiptono (2014:268) Kualitas Pelayanan dapat diukur dengan menggunakan 5 faktor utama yaitu: Berwujud (Tangible), Empati (Emphaty), Daya tanggap (Responsiveness), Keandalan (Reliability), Jaminan (Assurance)

Variabel Terikat / *Dependent Variable* (Y) Dalam penelitian ini yaitu Kinerja . Menurut (Fahmi, 2014) dalam Ismoyo (2017) Kinerja pada suatu organisasi dapat ditunjukkan oleh bagaimana proses berlangsungnya kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut. Di dalam proses pelaksanaan aktivitas harus selalu dilakukan monitoring, penilaian dan review atau peninjauan ulang terhadap kinerja sumber daya manusia. minat beli merupakan aktivitas psikologis yang muncul karena adanya

perasaan dan pikiran terhadap suatu barang atau jasa yang diharapkan. (Ismoyo 2017) Menurut Agus Dwiyanto (2006: 50), Dalam (Ismoyo 2017) Kinerja dapat diukur dengan menggunakan 5 faktor yaitu: Produktivitas (kemampuan menghasilkan output), Kualitas Layanan, Responsivitas (kemampuan untuk merespon), Responsibilitas (kewajiban untuk bertanggung jawab), Akuntabilitas (pertanggung jawaban)

### Sample

Sampel dalam penelitian ini adalah dilakukan pada anggota partai politik (Parpol) dan anggota KPPS yang telah berinteraksi langsung dengan Komisi Pemilihan Umum (KPU) di Kecamatan Dusun Selatan, Kabupaten Barito Selatan. "Dari total 100 responden, sebanyak 50% berasal dari anggota partai politik yang pernah berinteraksi langsung dengan KPU dalam kegiatan verifikasi dan pendaftaran, dan 50% lainnya adalah anggota KPPS yang terlibat langsung dalam proses pemungutan suara. Pemilihan dilakukan secara insidental di wilayah Kecamatan Dusun Selatan." perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Cochran.

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

Dalam penelitian ini digunakan tingkat ketelitian ( $\alpha$ ) 5%, tingkat kepercayaan 95% sehingga diperoleh nilai  $Z = 1,96$ , dan tingkat kesalahan sebesar 10%. Dengan memasukkan kedalam rumus diatas maka:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2} = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

$$= 100$$

Berdasarkan hasil hitung sampel, diperoleh angka 96,04 untuk jumlah sampel minimum, tetapi penulis membulatkannya menjadi 100 responden untuk mengurangi kesalahan pengisian kuesioner.

Teknik Pengujian Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini ;

1. Uji Validitas Data
2. Uji Reliabilitas Data
3. Uji Asumsi Klasik

### Regrasi Linear Berganda

Menurut Prof. Dr. Sugiyono (2019:275) Analisis Regresi Ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriteria), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor predictor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua.

Persamaan Regresi untuk dua Prediktor adalah :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

### Uji t hitung dan t tabel

Uji T atau Uji Parsial digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan atau pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X) yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Variabel Terikat (Y) yaitu Kinerja Pegawai KPU yang diteliti. Signifikan dalam hal ini artinya pengaruh yang terjadi dapat berlaku untuk :

1. Jika  $T_{hitung} < T_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, Artinya tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja komisi pemilihan umum kabupaten barito selatan tahun 2025
2. Jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, Artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja komisi pemilihan umum kabupaten barito selatan tahun 2025

### Uji F (Simultan)

Uji F merupakan pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang terdapat didalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Uji F dalam penelitian ini digunakan untuk menguji Signifikan apakah semua variabel independen (X) kualitas pelayanan yang dimasukkan kedalam model secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (Y) kinerja

Menurut Prof. Dr. Sugiyono (2021), sebagai berikut

$$F_n = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan :

R : Koefisien Korelasi Ganda  
k : Jumlah Variabel Independen

n : Jumlah Anggota Sampel

### **Uji Hipotesis**

Menurut Prof. Dr. Sugiyono (2019:242) Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran hipotesis itu harus dibuktikan melalui data yang terkumpul. Pengertian hipotesis tersebut adalah untuk hipotesis penelitian. Sedangkan secara statistik hipotesis diartikan sebagai pernyataan mengenai keadaan populasi (parameter) yang akan diuji kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dan sampel penelitian (statistik).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **I. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

Adapun uji Validitas untuk variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Validitas Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

Item	R hitung	R table	Ket
1.	0, 850	0, 1966	Valid
2.	0, 895	0, 1966	Valid
3.	0, 843	0, 1966	Valid
4.	0, 859	0, 1966	Valid
5.	0, 805	0, 1966	Valid
6.	0, 850	0, 1966	Valid
7.	0, 764	0, 1966	Valid
8.	0, 778	0, 1966	Valid
9.	0, 871	0, 1966	Valid
10.	0, 923	0, 1966	Valid

Sumber: Data Olahan, April 2025

Dari hasil uji validitas tersebut terlihat nilai validitas yang tertinggi berada pada pernyataan nomor 10 yaitu Jaminan (Assurance) dengan item pernyataan "Petugas KPU memiliki kompetensi dan profesionalisme dalam menjalankan tugasnya di setiap tahapan pemilu." nilai validitas sebesar 0, 923. Sedangkan nilai validitas yang terendah berada pada pernyataan nomor 7 yaitu pada Keandalan (Reliability) dengan item pernyataan " KPU menyelenggarakan seluruh tahapan pemilu sesuai dengan prosedur dan jadwal yang telah ditetapkan." nilai validitas sebesar 0, 764.

### **2. Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (Y)**

Adapun uji validitas untuk variabel Kinerja Pegawai (y) dapat dilihat pada tabel dibawah ini

**Validitas Kinerja Pegawai (Y)**

Item	R hitung	R table	Keterangan
1.	0, 877	0, 1966	Valid
2.	0, 926	0, 1966	Valid
3.	0, 821	0, 1966	Valid
4.	0, 884	0, 1966	Valid
5.	0, 541	0, 1966	Valid
6.	0, 244	0, 1966	Valid
7.	0, 778	0, 1966	Valid
8.	0, 816	0, 1966	Valid
9.	0, 880	0, 1966	Valid
10.	0, 908	0, 1966	Valid

Dari hasil uji validitas tersebut terlihat nilai validitas yang tertinggi berada pada pernyataan nomor 2 yaitu pada Produktivitas dengan item pernyataan " KPU mampu menghasilkan pemilih legaslatif,, presiden dan pilkda tahun 2024." nilai validitas sebesar 0, 926. Sedangkan nilai validitas yang terendah berada pada pernyataan nomor 6 yaitu pada indikator Responsivitas dengan item pernyataan " KPU memberikan solusi yang cepat dan tepat terhadap permasalahan dalam proses pemilu." nilai validitas sebesar 0, 244.

### **Uji Reabilitas Data**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach Alpha > 0,60. Adapun hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Uji Realibilitas**  
**Reliability Statistics**

Variabel	Cronbach's Alpha	N Of Items	Keterangan
$X_1$	0,906	2	Reliabel
$X_2$	0,876	2	Reliabel
$X_3$	0,902	2	Reliabel
$X_4$	0,790	2	Reliabel
$X_5$	0,908	2	Reliabel
Y	0,920	10	Reliabel

1. Pada 2 item pernyataan variabel Berwujud (Tangible) pada tingkat signifikansi 5%, nilai koefisien realibilitas (Cronbach's Alpha) diatas adalah  $0,906 > 0,6$  maka kesimpulannya instrument yang diuji tersebut adalah reliable atau terpercaya.
2. Pada 2 item pernyataan variabel Empati (Emphaty) pada tingkat signifikansi 5%, nilai koefisien realibilitas (Cronbach's Alpha) diatas adalah  $0,876 > 0,6$  maka kesimpulannya instrument yang diuji tersebut adalah reliable atau terpercaya.
3. Pada 2 item pernyataan variabel Daya tanggap (Responsiveness) pada tingkat signifikansi 5%, nilai koefisien realibilitas (Cronbach's Alpha) diatas adalah  $0,902 > 0,6$  maka kesimpulannya instrument yang diuji tersebut adalah reliable atau terpercaya.
4. Pada 2 item pernyataan variabel Daya tanggap (Responsiveness) pada tingkat signifikansi 5%, nilai koefisien realibilitas (Cronbach's Alpha) diatas adalah  $0,790 > 0,6$  maka kesimpulannya instrument yang diuji tersebut adalah reliable atau terpercaya.
5. Pada 2 item pernyataan variabel Daya tanggap (Responsiveness) pada tingkat signifikansi 5%, nilai koefisien realibilitas (Cronbach's Alpha) diatas adalah  $0,908 > 0,6$  maka kesimpulannya instrument yang diuji tersebut adalah reliable atau terpercaya.
6. Pada 10 item pernyataan variabel Kinerja Pegawai pada tingkat signifikansi 5%, nilai koefisien realibilitas (Cronbach's Alpha) diatas adalah  $0,920 > 0,6$  maka kesimpulannya instrument yang diuji tersebut adalah sangat reliable atau terpercaya.

**Uji Regresi Linier Berganda**  
**Tabel**  
**Hasi Uji Analisis Regresi Linier Berganda**  
 Unstandardized Coefficients

Model	Constant	B
Berwujud		0,104
Empati		0,103
Daya Tanggap	7,568	0,098
Keandalan		0,211
Jaminan		0,483

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda pada tabel di atas, maka dapat dibuat persamaan regresi linear dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

$$Y = 7,568 + 0,104 X_1 + 0,103 X_2 + 0,098 X_3 + 0,211 X_4 + 0,483 X_5 + e$$

Keterangan:

$Y$  = Kinerja Pegawai       $\alpha$  = Konstanta

$X_1$  = Berwujud       $X_2$  = Empati

$X_3$  = Daya Tanggap       $X_4$  = Keandalan

$X_5$  = Jaminan       $e$  = Error term

Dari persamaan di atas maka dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Konstanta bernilai positif sebesar 7,568 menunjukkan bahwa, apabila variabel indipenden Berwujud (Tangible) ( $X_1$ ), Empati (Emphaty) ( $X_2$ ) Daya tanggap (Responsiveness) ( $X_3$ ), Keandalan (Reliability) ( $X_4$ ), dan Jaminan (Assurance) / ( $X_5$ ) dianggap konstan (0), maka Kinerja Pegawai ( $y$ ) sebesar 8,567.
- b. Nilai koefisien Berwujud sebesar 0,104 maka mengindikasikan bahwa peningkatan Berwujud ( $X_1$ ) sebesar 1 poin akan mengakibatkan kenaikan Kinerja Pegawai sebesar 1,04 poin dengan asumsi variabel lain konstan.
- c. Nilai koefisien Empati sebesar 0,103 maka mengindikasikan bahwa peningkatan Empati ( $X_2$ ) sebesar 1 poin akan mengakibatkan kenaikan Kinerja Pegawai sebesar 1,03 poin dengan asumsi variabel lain konstan.
- d. Nilai koefisien Daya Tanggap sebesar 0,098 maka mengindikasikan bahwa peningkatan Daya Tanggap ( $X_3$ ) sebesar 1 poin akan mengakibatkan kenaikan Kinerja Pegawai sebesar 0,98 poin dengan asumsi variabel lain konstan.
- e. Nilai koefisien Keandalan sebesar 0,211 maka mengindikasikan bahwa peningkatan Keandalan ( $X_4$ ) sebesar 1 poin akan

mengakibatkan kenaikan Kinerja Pegawai sebesar 2,11 poin dengan asumsi variabel lain konstan.

- f. Nilai koefisien Jaminan sebesar 0,483 maka mengindikasikan bahwa peningkatan Jaminan ( $X_5$ ) sebesar 1 poin akan mengakibatkan kenaikan Kinerja Pegawai sebesar 4,83 poin dengan asumsi variabel lain konstan

Uji T ( Parsial )

Uji T bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas atau variabel terikat ( $X$ ) secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh terhadap variabel terikat. Uji T dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dengan t table dengan kriteria uji sebagai berikut :

1.  $H_0$  diterima apabila  $t$  hitung  $<$   $t$  table (Tidak berpengaruh)
2.  $H_a$  diterima apabila  $t$  hitung  $>$   $t$  table (Berpengaruh)

Uji T

Model	T (hitung)	Sig.
Beruwujud	1,152	0,252
Empati	1,214	0,228
Daya Tanggap	1,314	0,192
Keandalan	2,890	0,005
Jaminan	5,318	0,000

Diketahui nilai t tabel pada taraf signifikansi 5% (2-tailed) dengan persamaan berikut :

$$\begin{aligned} T_{\text{table}} & \quad \alpha = 5\% : 2 = 2,5\% = 0,025 \\ df & = n - k - 1, \\ & = 100 - 5 - 1, \\ & = 94 \\ & = 1,986 \end{aligned}$$

Keterangan : n = Jumlah

K = Jumlah variabel bebas

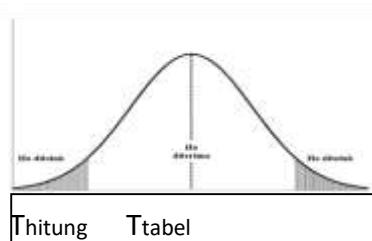
I = Konstan

Berdasarkan tabel 4.47 dapat dapat disimpulkan.

- a. Pengaruh Beruwujud ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ )

Hasil ujiC t (parsial) menunjukkan nilai signifikansi pengaruh Beruwujud ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ) adalah ( $0,252 > 0,05$ ) dan nilai t hitung  $<$  t tabel ( $1,152 < 1,986$ ) sehingga tidak terdapat pengaruh antara variabel  $X_1$  terhadap  $Y$ , atau dengan kata lain  $H_0$ diterima dan  $H_a$  ditolak.

**Gambar 4. 44**  
**Uji Signifikansi Hipotesis**



#### Thitung Ttable

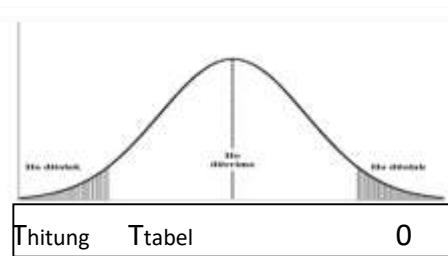
Pengaruh Empati ( $X_2$ ) terhadap

Kinerja Pegawai ( $Y$ )

Hasil uji t (parsial) menunjukkan nilai signifikansi pengaruh Empati ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ) adalah ( $0,228 < 0,05$ ) dan nilai t hitung  $>$  t tabel ( $1,214 > 1,986$ ) sehingga terdapat pengaruh antara variabel ( $X_2$ ) terhadap ( $Y$ ), atau dengan kata lain  $H_0$ ditolak dan  $H_a$  diterima.

#### Ttable Thitung

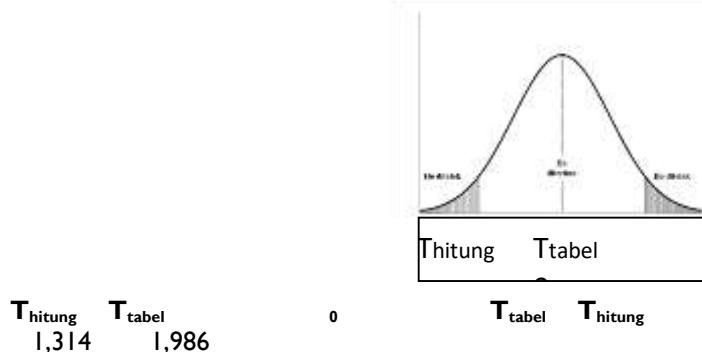
**Uji Signifikansi Hipotesis**



- b. Pengaruh Daya Tanggap ( $X_3$ ) terhadap Kinerja Pegawai

Hasil uji t (parsial) menunjukkan nilai signifikansi pengaruh Daya Tanggap ( $X_3$ ) terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ) adalah ( $0,192 > 0,05$ ) dan nilai t hitung  $< t$  tabel ( $1,314 < 1,986$ ) sehingga tidak terdapat pengaruh antara variabel ( $X_3$ ) terhadap ( $Y$ ), atau dengan kata lain  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

### Uji Signifikansi Hipotesis



### Uji F (F-Test) Uji Simultan

Uji f adalah uji untuk menunjukkan apakah semua variabel independen dalam model penelitian mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji f digunakan untuk menguji pengaruh variabel Beruwujud ( $X_1$ ), dan Empati ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Keandalan ( $X_4$ ) dan Jaminan ( $X_5$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ).

Ketentuan dari uji f didapatkan dengan membandingkan nilai f hitung dengan f tabel dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 5% atau 0,05.  $Df1 = k-1 = 3-1 = 2$  sedangkan  $df2 = n-k = 100-3 = 97$ , f tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 didapat f tabel sebesar 3,09. Pengujian dilakukan dengan menggunakan kriteria signifikan.

- Jika nilai signifikan  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Secara simultan berpengaruh.
- Jika nilai signifikan  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Secara simultan tidak berpengaruh.
- Jika nilai F hitung  $> F$  tabel, maka hipotesis diterima. Secara simultan berpengaruh.
- Jika nilai F hitung  $< F$  tabel, maka hipotesis ditolak. Secara simultan tidak berpengaruh.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel menunjukkan bahwa  $F_{hitung} 88,207 > F_{tabel} 3,09$  dengan nilai signifikan pada 0,000 ( $sig. 0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Sehingga terdapat pengaruh secara bersama-sama atau simultan antara variabel Beruwujud ( $X_1$ ), Empati ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Keandalan ( $X_4$ ) dan Jaminan ( $X_5$ ) terhadap variabel Kinerja Pegawai ( $Y$ ).

### Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu ( $0 < R^2 < 1$ ). Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik kemampuan varian dan variabel bebas menerangkan variabel terkait.

### Hasil Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

Dari hasil uji determinasi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa ada pengaruh dari variabel Beruwujud ( $X_1$ ), Empati ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Keandalan ( $X_4$ ), dan Jaminan ( $X_5$ ) terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ) dengan melihat kolom R-square dimana nilai R square pada tabel diatas bernilai 0,824, atau senilai 82,4% besaran nilai presentase yang mempengaruhi variabel terikat (Kinerja Pegawai) sedangkan sisanya 17,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh Beruwujud ( $X_1$ ), Empati ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Keandalan ( $X_4$ ) dan Jaminan ( $X_5$ ) terhadap variabel Kinerja Pegawai ( $Y$ ). Adapun hasil pengujian hipotesis disajikan sebagai berikut

Hasil Uji Hipotesis			
Kode	Hipotesis	Hasil	Keterangan
$H_1$	Berwujud tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai KPU kab. Barito Selatan	Ho diterima Ha ditolak	Tidak adanya pengaruh Berwujud secara parsial terhadap Kinerja pegawai KPU kab. Barito Selatan
$H_2$	Empati tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai KPU kab. Barito Selatan	Ho ditolak Ha diterima	Tidak adanya pengaruh Empati secara parsial terhadap Kinerja pegawai KPU kab. Barito Selatan
$H_3$	Daya Tanggap tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai KPU kab. Barito Selatan	Ho diterima Ha ditolak	Tidak adanya pengaruh Daya Tanggap secara parsial terhadap Kinerja pegawai KPU kab. Barito Selatan
$H_4$	Keandalan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai KPU kab. Barito Selatan	Ho ditolak Ha diterima	Adanya pengaruh Keandalan secara parsial terhadap Kinerja pegawai KPU kab. Barito Selatan
$H_5$	Jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai KPU kab. Barito Selatan.	Ho ditolak Ha diterima	Adanya pengaruh Jaminan secara parsial terhadap Kinerja pegawai KPU kab. Barito Selatan

## Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Varabel Berwujud ( $X_1$ )

Informan 1, iya, saya merasa tempat di KPU Buntok ini tertata dengan baik dan nyaman, sehingga ketika saya menjalankan tugas, suasannya mendukung dan tidak membuat tegang. Pendapat dari

Informan 2, ya, saya merasa nyaman karena fasilitas yang disediakan sudah sesuai, ruangannya bersih, dan lingkungan KPU terlihat rapi sehingga membuat saya lebih fokus dalam menjalankan tugas sebagai anggota KPPS.

Hasil perhitungan dan wawancara di atas mendukung teori dari menurut Tjiptono (2014:282) dalam (Latour 2018) Berwujud (Tangible) Yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi yang terlihat yang dapat dinilai baik.

Secara keseluruhan, kombinasi dari fasilitas yang memadai, lingkungan yang nyaman, serta petugas yang profesional dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menerima layanan di KPU.

Dari uraian diatas peneliti dapat membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa secara parsial tidak terdapat pengaruh antara variabel Berwujud ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y) di KPU Kab. Barito Selatan Buntok tidak terbukti.

$X_{1.2}$  Bagaimana Berwujud berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Pegawai pada KPU Kab. Barito Selatan 2025?

**H<sub>1</sub>** : Secara parsial terdapat pengaruh antara variabel Berwujud ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y) di KPU Kab. Barito Selatan.

Bukti dari penelitian ini menunjukkan bahwa Materi sosialisasi secara signifikan mempengaruhi kinerja Pegawai. Dari uraian diatas peneliti dapat membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa secara parsial tidak terdapat pengaruh antara variabel Berwujud ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y) di KPU Buntok tidak terbukti.

### 2. Variabel Empati ( $X_2$ )

Informan 1, iya, saya melihat KPU memberikan perhatian khusus kepada kelompok rentan, seperti disabilitas dan lansia, mereka diberikan akses dan pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka saat pemilu.

Informan 2, benar, saya melihat KPU sudah cukup peduli terhadap pemilih dari kelompok rentan, mereka diberi kemudahan dalam informasi dan tempat pemungutan suara yang ramah bagi semua kalangan.

Hasil perhitungan dan wawancara diatas mendukung teori dari menurut Tjiptono (2014:282) dalam (Latour 2018) Empati (Emphaty) Yaitu kesedian karyawan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan.

Sehingga Secara keseluruhan, Empati merupakan elemen penting dalam pelayanan pelanggan yang efektif. Dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat secara individu, KPU dapat menciptakan lingkungan yang lebih menyenangkan dan memuaskan bagi masyarakat.

Dari uraian diatas peneliti dapat membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa secara tidak terdapat pengaruh antara variabel Empati ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y) di KPU Buntok tidak terbukti.

$X_{2.2}$  Bagaimana Empati berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Pegawai KPU Kab. Barito Selatan 2025?

**H<sub>2</sub>** : Secara parsial terdapat pengaruh antara variabel Empati ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y) di KPU Kab. Barito Selatan

Bukti dari penelitian ini menunjukkan bahwa Empati secara signifikan mempengaruhi Kinerja Pegawai. Dalam hal ini, (Tabel 4.31 Uji Reliability dengan nilai cronbach's alpha 0,876 dengan standar cronbach's alpha > dari 0,60. (Tabel 4.38) nilai Variance Inflation Factor 3,867. (Tabel 4.39) nilai sig. 0,613 > 0,05. (Tabel 4.39) nilai dari keseluruhan

variabel Durbin-Watson  $2,239 > 1,1778$  (du)  $< (d) 2,110 < (4-du) 2,222$ . (Tabel 4.7) nilai regresi 0,103 dengan nilai konstan 3,189.

$X_{2,2}$  dengan nilai 0, 859 (valid) dengan bunyi peryataan “ KPU aktif dan memahami masyarakat terkait pelaksanaan pemilu termasuk petugas TPS menyediakan tempa memilih untuk lansia/sakit”

Dengan melakukan observasi tersebut, peneliti melakukan wawancara kepada Anggota Parpol/kpps yaitu :Pendapat dari informan salah satu Anggota Parpol/Kpps Buntok mengatakan sebagai berikut : Informan 1, iya, saya melihat KPU sangat aktif dalam memahami kebutuhan masyarakat, terutama bagi pemilih lansia atau yang sedang sakit, karena mereka tetap difasilitasi dengan tempat memilih yang layak dan nyaman. Informan 2, benar, perhatian KPU terhadap masyarakat sangat baik. Adanya fasilitas khusus untuk lansia dan pemilih yang sakit menunjukkan bahwa KPU peduli dan memahami kondisi masyarakat saat pemilu berlangsung.

Hasil perhitungan dan wawancara di atas mendukung teori menurut Tjiptono (2014:282) dalam (Latour 2018) mengenai empati, Yaitu kesedian karyawan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan.

### 3. Peryataan Variabel Daya Tanggap ( $X_3$ )

Informan 1, mengatakan bahwa “KPU selalu cepat menanggapi hal-hal yang berkaitan dengan pemilu. Saya pribadi merasa terbantu karena tidak mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi atau bantuan dari KPU.”

Informan 2, juga menyampaikan hal serupa, “Ya, saya merasa puas karena setiap kali ada hal yang berkaitan dengan pelaksanaan pemilu, KPU selalu cepat merespon dan memberikan penjelasan yang jelas. Hal ini sangat membantu kami dalam menjalankan tugas.”

Hasil perhitungan dan wawancara di atas mendukung teori menurut Tjiptono (2014:282) dalam (Latour 2018) mengenai Daya Tanggap, Yaitu kemauan dalam kemampuan dari karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Kesiapan para karyawan untuk memenuhi keinginan konsumen dengan tanggap dan ramah.

Secara keseluruhan, kemampuan KPU untuk menunjukkan daya tanggap dengan cepat dalam merespons isu-isu terkait pelaksanaan pemilu, serta memberikan informasi yang jelas dan memadai, adalah faktor penting dalam menciptakan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Hal ini tidak hanya meningkatkan loyalitas publik terhadap proses pemilu, tetapi juga memperkuat reputasi KPU sebagai lembaga yang responsif dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat.

Dari uraian diatas peneliti dapat membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa secara parsial tidak terdapat pengaruh antara variabel Daya Tanggap ( $X_3$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y) di KPU Buntok tidak terbukti.

$X_{3,2}$  Bagaimana Daya Tanggap berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Pegawai KPU Kab. Barito Selatan 2025?

$H_3$  : Secara parsial tidak terdapat pengaruh Daya Tanggap ( $X_3$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada KPU Kab. Barito Selatan.

Bukti dari penelitian ini menunjukkan Daya Tanggap yang dilakukan secara signifikan mempengaruhi Kinerja Pegawai. Dalam hal ini, (Tabel 4.31) Uji Reliability dengan nilai cronbach's alpha 0,902 dengan standar cronbach's alpha > dari 0,60. (Tabel 4.38) nilai Variance Inflation Factor 2,994 (Tabel 4.39) nilai sig. 0,761 > 0,05. (Tabel 4.39) nilai dari keseluruhan variabel Durbin-Watson  $2,239 > 1,1778$  (du)  $< (d) 2,110 < (4-du) 2,222$ . (Tabel 4.7) nilai regresi 0,098 dengan nilai konstan 7,568.

$X_{3,2}$  dengan nilai 0,805 (valid) dengan bunyi peryataan “ KPU menyediakan saluran komunikasi yang efektif untuk membantu masyarakat dalam memahami proses pemilu”

Secara keseluruhan, kemampuan KPU untuk menyediakan saluran komunikasi yang efektif dalam merespons kebutuhan masyarakat terkait pelaksanaan pemilu adalah hal yang sangat penting. Ini tidak hanya meningkatkan pemahaman dan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat kepercayaan dan reputasi KPU sebagai lembaga yang cepat tanggap dan responsif terhadap segala pertanyaan atau masalah yang muncul terkait pemilu.

Dari uraian diatas peneliti dapat membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa secara parsial tidak terdapat pengaruh antara variabel Daya Tanggap ( $X_3$ ) terhadap kepuasan Pelanggan (Y) di KPU Buntok tidak terbukti.

### 4. Peryataan Variabel Keandalan ( $X_4$ )

Informan 1, mengatakan bahwa “Menurut saya, KPU memang menyelenggarakan seluruh tahapan pemilu sesuai dengan prosedur dan jadwal yang telah ditetapkan. Hal ini penting agar proses pemilu berjalan lancar dan tepat waktu.”

Informan 2, juga menyampaikan hal serupa, “Ya, saya melihat KPU sangat disiplin dalam menjalankan tahapan-tahapan pemilu. Semua dilaksanakan sesuai jadwal dan prosedur, sehingga memberikan kepercayaan kepada masyarakat akan profesionalisme mereka.”

Hasil perhitungan dan wawancara di atas mendukung teori Tjiptono (2014:282) dalam (Latour 2018) mengenai Keandalan, Yaitu kemampuan untuk memberikan layanan dengan segera, akurat, konsisten, dan memuaskan.

Secara keseluruhan, keandalan dalam hal kemampuan KPU untuk menyelenggarakan seluruh tahapan pemilu sesuai dengan prosedur dan jadwal yang telah ditetapkan merupakan faktor kunci dalam menciptakan kepercayaan masyarakat. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pemilih, tetapi juga memperkuat reputasi KPU sebagai lembaga yang dapat diandalkan dan profesional dalam melaksanakan tugasnya.

Dari uraian diatas peneliti dapat membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa secara parsial terdapat pengaruh antara variabel Keandalan ( $X_4$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y) di KPU Buntok telah terbukti.

$X_{4.2}$  Bagaimana Keandalan berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Pegawai KPU Kab. Barito Selatan 2025?

**H<sub>4</sub>:** Secara parsial terdapat pengaruh Keandalan ( $X_4$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y) di KPU Kab. Barito Selatan.

Bukti dari penelitian ini menunjukkan Keandalan yang dilakukan secara signifikan mempengaruhi Kinerja Pegawai. Dalam hal ini, (Tabel 4.31 *Uji Reliability* dengan nilai *cronbach's alpha* 0,790 dengan standar *cronbach's alpha* > dari 0,60. (Tabel 4.38) nilai *Varience Inflation Factor* 2,863 (Tabel 4.39) nilai sig. 0,119 > 0,05. (Tabel 4.39) nilai dari keseluruhan variabel Durbin-Watson 2,239 > 1,1778 (du) < (d) 2,110 < (4-du) 2,222. (Tabel 4.7) nilai regresi 0,211 dengan nilai konstan 7,568.

$X_{4.2}$  dengan nilai 0,764 (valid) dengan buni peryataan “ KPU memastikan proses pemilu berjalan lancar dan memastikan bebas dari kecurangan”

Secara keseluruhan, keandalan KPU dalam memastikan proses pemilu berjalan lancar dan bebas dari kecurangan adalah faktor kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pemilih, tetapi juga memperkuat reputasi KPU sebagai lembaga yang dapat diandalkan dan berkomitmen terhadap integritas dan transparansi dalam pelaksanaan pemilu.

Dari uraian diatas peneliti dapat membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa secara parsial terdapat pengaruh antara variabel Keandalan ( $X_4$ ) terhadap kepuasan Pelanggan (Y) di KPU Buntok telah terbukti.

#### 4.7.5 Peryataan Variabel Jaminan (X5)

Bukti dari penelitian ini menunjukkan Jaminan yang dilakukan secara signifikan mempengaruhi Kinerja Pegawai. Dalam hal ini, (Tabel 4.31 *Uji Reliability* dengan nilai *cronbach's alpha* 0,908 dengan standar *cronbach's alpha* > dari 0,60. (Tabel 4.38) nilai *Varience Inflation Factor* 4,408 (Tabel 4.39) nilai sig. 0,391 > 0,05. (Tabel 4.39) nilai dari keseluruhan variabel Durbin-Watson 2,239 > 1,1778 (du) < (d) 2,110 < (4-du) 2,222. (Tabel 4.7) nilai regresi 0,483 dengan nilai konstan 7,568.

$X_{5.1}$  dengan nilai 0,871 (valid) dengan buni peryataan “ KPU memberikan jaminan keamanan dan kerahasiaan dalam proses pemungutan suara..”

Informan 1, mengatakan bahwa “Saya merasa tenang saat memberikan suara karena KPU memberikan jaminan bahwa proses pemungutan suara berlangsung dengan aman dan rahasia, sehingga tidak ada kekhawatiran terkait keamanan data pemilih.”

Informan 2, juga menyampaikan hal serupa, “Ya, saya percaya pada KPU karena mereka selalu menjaga kerahasiaan suara dan memastikan tempat pemungutan suara aman. Hal ini membuat saya merasa nyaman dalam mengikuti pemilu.”

Hasil perhitungan dan wawancara di atas mendukung teori Tjiptono (2014:282) dalam (Latour 2018) mengenai Jaminan, Yaitu mencangkup pengetahuan, koperasi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang memiliki para staff mengenai janji yang diberikan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Secara keseluruhan, jaminan dalam bentuk keamanan dan kerahasiaan dalam proses pemungutan suara adalah elemen penting dalam menciptakan kepercayaan masyarakat. Dengan memberikan kepastian bahwa proses pemilu dilakukan dengan aman dan sesuai dengan prinsip kerahasiaan, KPU dapat menciptakan pengalaman pemilih yang lebih nyaman dan memuaskan, serta memperkuat integritas dan reputasi lembaga tersebut.

Dari uraian diatas peneliti dapat membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa secara parsial terdapat pengaruh antara variabel Jaminan ( $X_5$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y) di KPU Buntok telah terbukti.

$X_{5.2}$  Bagaimana Jaminan berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Pegawai KPU Kab. Barito Selatan 2025?

**H<sub>5</sub>:** Secara parsial terdapat pengaruh Jaminan ( $X_5$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y) di KPU Kab. Barito Selatan 2025.

Bukti dari penelitian ini menunjukkan Jaminan yang dilakukan secara signifikan mempengaruhi Kinerja Pegawai. Dalam hal ini, (Tabel 4.31 *Uji Reliability* dengan nilai *cronbach's alpha* 0,908 dengan standar *cronbach's alpha* > dari 0,60. (Tabel 4.38) nilai *Varience Inflation Factor* 2,202 (Tabel 4.39) nilai sig. 0,391 > 0,05. (Tabel 4.39) nilai dari keseluruhan variabel Durbin-Watson 2,239 > 1,1778 (du) < (d) 2,110 < (4-du) 2,222. (Tabel 4.7) nilai regresi 0,483 dengan nilai konstan 7,568.

$X_{5.2}$  dengan nilai 0,923 (valid) dengan buni peryataan “ Petugas KPU memiliki kompetensi dan profesionalisme dalam menjalankan tugasnya di setiap tahapan pemilu.”

Informan 1, mengatakan bahwa “Petugas KPU memiliki kemampuan dalam menjelaskan setiap tahapan pemilu dengan jelas. Ketika saya mengalami kebingungan, mereka tetap sabar dan membantu hingga saya benar-benar memahami proses yang berlangsung.”

Informan 2, juga menyampaikan, “Saya melihat petugas KPU sangat profesional dalam menjalankan tugasnya. Mereka tidak hanya ramah, tapi juga mampu memberikan informasi secara rinci dan meyakinkan, sehingga membuat saya merasa yakin dan percaya terhadap proses yang dijalankan.”

Hasil perhitungan dan wawancara di atas mendukung Tjiptono (2014:282) dalam (Latour 2018) mengenai Jaminan, Yaitu mencangkup pengetahuan, koperasi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang memiliki para staff mengenai janji yang diberikan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Secara keseluruhan, jaminan dalam bentuk kompetensi dan profesionalisme petugas KPU dalam menjalankan tugas di setiap tahapan pemilu adalah elemen penting dalam membangun kepercayaan masyarakat. Dengan memberikan penjelasan yang jelas dan memastikan setiap tahapan pemilu dilaksanakan dengan baik, KPU dapat menciptakan rasa aman dan kepuasan bagi pemilih, sekaligus memperkuat reputasi dan integritas lembaga tersebut.

Dari uraian diatas peneliti dapat membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa secara parsial terdapat pengaruh antara variabel Jaminan ( $X_5$ ) terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ) di KPU Buntok telah terbukti.

## 5. Pertanyaan Penelitian Kinerja Pegawai ( $Y$ )

Berdasarkan hasil penelitian, variabel Kinerja Pegawai ( $Y$ ) menunjukkan skor total yang berada pada kategori "Sangat Baik". Hal ini menunjukkan bahwa pegawai KPU Kabupaten Barito Selatan secara umum telah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan optimal, terutama dalam menyelenggarakan tahapan pemilu secara profesional dan sesuai standar prosedur.

Responden menilai bahwa pegawai KPU mampu melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien, menyelesaikan tugas tepat waktu, serta menunjukkan sikap netral, teliti, dan bertanggung jawab. Hasil observasi dan wawancara juga menunjukkan bahwa para pegawai bekerja sesuai dengan pembagian tugas dan wewenang masing-masing, serta mampu bekerja sama secara tim dalam suasana yang kondusif. Hasil ini memperkuat teori dari Mangkunegara (2015) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Kinerja dipengaruhi oleh kompetensi, sikap kerja, motivasi, lingkungan kerja, serta dukungan organisasi. Dalam konteks ini, lima dimensi kualitas pelayanan — berwujud, empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan — terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai. Dimensi-dimensi tersebut memengaruhi bagaimana pegawai merespons masyarakat, menjalankan prosedur, serta menciptakan kepercayaan publik terhadap institusi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penjabaran teori dan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Pada KPU Kabupaten Barito Selatan 2025, berikut ini adalah kesimpulan yang dapat dibuat :

- I. Dari hasil regresi linier berganda dinyatakan dalam persamaan  $Y = 7,568 + 0,201 X_1 + 0,475 X_2 + 0,283 X_3 + 0,350 X_4 + 0,466 X_5$  Nilai (a) 7,568 yang berarti tanpa adanya Kualitas pelayanan maka Kinerja Pegawai pada KPU Buntok masih akan meningkat sebesar 7,568. Nilai (b1) 0,104 yang berarti dalam setiap kenaikan 1 satuan dari variabel Berwujud maka akan meningkatkan Kinerja Pegawai pada KPU Buntok sebesar 104 poin dengan asumsi variabel lain konstan. Nilai (b2) 0,103 yang berarti dalam setiap kenaikan 1 satuan dari variabel Berwujud maka akan meningkatkan Kinerja Pegawai pada KPU Buntok sebesar 103 poin dengan asumsi variabel lain konstan. Nilai (b3) 0,098 yang berarti dalam setiap kenaikan 1 satuan dari variabel Berwujud maka akan meningkatkan Kinerja Pegawai pada KPU Buntok sebesar 098 poin dengan asumsi variabel lain konstan. Nilai (b4) 0,211 yang berarti dalam setiap kenaikan 1 satuan dari variabel Berwujud maka akan meningkatkan Kinerja Pegawai pada KPU Buntok sebesar 211 poin dengan asumsi variabel lain konstan. Nilai (b5) 0,483 yang berarti dalam setiap kenaikan 1 satuan dari variabel Berwujud maka akan meningkatkan Kinerja Pegawai pada KPU Buntok sebesar 483 poin dengan asumsi variabel lain konstan.

Berdasarkan hasil uji t (parsial) yang diperoleh menggunakan aplikasi SPSS versi 26 dapat dilihat dibawah ini :

- a. Hasil uji t (parsial) menunjukkan nilai signifikansi pengaruh Berwujud ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ) adalah  $0,0252 > 0,05$  dan nilai t hitung  $1,152 > t$  tabel  $1,946$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya variabel Berwujud ( $X_1$ ), secara parsial tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikansi terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ).
- b. Hasil uji t (parsial) menunjukkan nilai signifikansi pengaruh Empati ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ) adalah  $0,0228 > 0,05$  dan nilai t hitung  $1,214 > t$  tabel  $1,946$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel Empati ( $X_2$ ), secara parsial memiliki tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikansi terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ).
- c. Hasil uji t (parsial) menunjukkan nilai signifikansi pengaruh Daya Tanggap ( $X_3$ ) terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ) adalah  $0,192 > 0,05$  dan nilai t hitung  $1,314 > t$  tabel  $1,946$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya variabel Daya Tanggap ( $X_3$ ), secara parsial tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikansi terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ).
- d. Hasil uji t (parsial) menunjukkan nilai signifikansi pengaruh Keandalan ( $X_4$ ) Kinerja Pegawai ( $Y$ ) adalah  $0,005 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,890 > t$  tabel  $1,946$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel Keandalan ( $X_4$ ), secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikansi terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ).
- e. Hasil uji t (parsial) menunjukkan nilai signifikansi pengaruh Jaminan ( $X_5$ ) terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ) adalah  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $5,318 > t$  tabel  $1,946$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel Jaminan ( $X_5$ ), secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikansi terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ).
- f. Berdasarkan hasil uji f (simultan) yang diperoleh menggunakan aplikasi SPSS versi 26 diketahui bahwa nilai Fhitung  $88,207 > F$ tabel  $3,09$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Sehingga terdapat pengaruh secara bersama-sama atau simultan antara variabel Berwujud ( $X_1$ ), Empati ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Keandalan ( $X_4$ ) dan Jaminan ( $X_5$ ) terhadap variabel Kinerja Pegawai ( $Y$ ).

## Saran

- I. Kepada para peneliti selanjutnya yang mengkaji pokok permasalahan yang sama disarankan agar menggunakan indikator-indikator lain agar wawasan dan pengetahuan mengenai Kualitas Pelayanan semakin bertambah, serta

bagi yang akan meneliti dengan variabel dependen yang sama disarankan untuk menggunakan variabel independen (bebas) yang berbeda.

## **REFERENSI**

- Ismoyo. 2017. "Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Daerah Kabupaten Ponorogo." *Forum Ilmu Sosial* 44(1): 18–26.
- Latour, Bruno. 2018. "Aramis." *Aramis* 6(3): 1658–67. doi:10.1628/978-3-16-156172-6.
- Alfian, A. 2023. "Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian." *Metode Penelitian* (2019): 32–41.
- Amaliah, Neng Dini. 2021. "Pengaruh Literasi Ekonomi Dan Media Sosial Terhadap Gaya Hidup Hedonis Serta Implikasinya Terhadap Perilaku Konsumtif (Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Siliwangi)." (*Survei pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi*) (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi): 41–65. <http://repositori.unsil.ac.id/3692/6/7. BAB III.pdf>.
- Beno, J, A.P Silen, and M Yanti. 2022. "No Analisis struktur kovarians indikator terkait kesehatan pada lansia yang tinggal di rumah, dengan fokus pada status kesehatan subjektifTitle." *Braz Dent J.* 33(1): 1–12..
- Handayani. 2020. "Bab lii Metode Penelitian." *Suparyanto dan Rosad* (2015 5(3): 248–53.
- Hurun'in, and Edho Rian Kurniawan. 2023. "Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. XYZ." *Journal Economic Insights* 2(2): 165–70. doi:10.51792/jei.v2i2.74.
- Ismoyo. 2017. "Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Daerah Kabupaten Ponorogo." *Forum Ilmu Sosial* 44(1): 18–26.
- JASMINE, KHANZA. 2014. "済無No Title No Title No Title." *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*: 38–58.
- Kurniaty, H. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan Tahun 2021. *Pencerah Publik*, 8(1), 1–17. <http://journal.umpalangkaraya.ac.id/index.php/pencerah%0A>
- Kurniaty, H. (2020). Pengaruh Stres Lingkungan Kerja, Stres Kerja Organisasi Dan Stres Kerja Pribadi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 6(2),70–81. <https://doi.org/10.33084/restorica.v6i2.1780>
- Kurniaty, h. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan pada kantor urusan agama kecamatan karau kuala tahun 2022: the effect of service quality on community satisfaction of service users in the religious affairs office, karau district, kuala in 2022. *Pencerah publik*, 9(1), 12-23.
- Purwanto, M. Ngalim. 2005. "Memahami Penelitian Kualitatif / Sugiyono." Bandung: Alfabeta: 20–22.
- Rahmanita, H. 2022. "Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus Pada Karyawan Dinas Sosial Prov. Dki ....)" Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta. <http://repository.stei.ac.id/9039/>.