PENGARUH PEMBERIAN INSENTIF TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAKARTA SELATAN

Aldi Febrian, Neny Marlina, S.IP., M.A

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRAKSI

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu pilar utama yang harus menjadi perhatian pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Namun pada praktiknya, masih terdapat keluhan dari masyarakat terkait kualitas pelayanan publik, termasuk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jakarta Selatan. Salah satu faktor yang diduga mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah pemberian insentif kepada pegawai. Pemberian insentif yang sesuai diyakini dapat meningkatkan motivasi, semangat kerja, dan loyalitas pegawai, sehingga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pemberian insentif terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 50 pegawai dan 50 pengguna layanan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi klasik, korelasi Pearson Product Moment, uji signifikansi, uji determinasi, dan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pemberian insentif dan kualitas pelayanan publik. Hal ini dibuktikan melalui nilai korelasi sebesar 0,521 yang menunjukkan hubungan sedang antara kedua variabel. Artinya, semakin baik pemberian insentif maka akan berdampak pada semakin baiknya kualitas pelayanan publik yang diberikan. Meski demikian, tingkat determinasi sebesar 27,1% menunjukkan bahwa masih terdapat faktor lain yang turut mempengaruhi kualitas pelayanan publik, seperti motivasi kerja, kinerja individu, kepemimpinan, dan lingkungan kerja. Dengan demikian, pemberian insentif yang tepat dan adil dapat menjadi salah satu strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, Disdukcapil Kota Jakarta Selatan perlu terus melakukan penyempurnaan sistem insentif guna meningkatkan semangat dan kinerja pegawai secara optimal.

Kata Kunci: Insentif, Kualitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

High-quality public service is one of the main pillars that must be a concern of the government in realizing the welfare of society, as mandated by the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia. However, in practice, there are still complaints from the public regarding the quality of public services, including at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of South Jakarta. One of the factors suspected to influence the quality of public services is the provision of incentives to employees. Proper incentive distribution is believed to increase employee motivation, work spirit, and loyalty, which in turn has an impact on improving the quality of public services. Based on this, this study was conducted to determine and analyze the effect of incentive provision on the quality of public services at Disdukcapil South Jakarta. This research uses a quantitative approach with a descriptive research design. Data were collected through questionnaires distributed to 50 employees and 50 service users. Data analysis was carried out using descriptive analysis, classical assumption tests, Pearson Product Moment correlation, significance tests, determination tests, and simple linear regression analysis. The results showed that there is a positive and significant influence between the provision of incentives and the quality of public services. This is evidenced by the correlation coefficient of 0.521, which indicates a moderate relationship between the two variables. This means that better incentive provision tends to improve the quality of public services. However, the determination coefficient of 27.1% shows that other factors also affect the quality of public services, such as work motivation, individual performance, leadership, and work environment. Thus, appropriate and fair incentive policies can be one of the strategies to improve public service quality. Therefore, Disdukcapil South Jakarta is expected to continue refining its incentive system to further increase employee motivation and performance.

Keywords: Incentives, Public Service Quality

A. PENDAHULUAN

Pembukaan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menjelaskan tujuan didirikannya Negara Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Pembukaan ini menjelaskan bahwa suatu bangsa mempunyai kewajiban untuk menyediakan segala keperluan seluruh masyarakatnya melalui mekanisme pemerintahan yang menunjang penyelenggaraan pelayanan publik yang bermutu ketika memberikan fasilitas layanan dan hak-hak masyarakat.

Salah satu peran utama pemerintah adalah memberikan pelayanan. Pemerintah beranggapan bahwa mereka merupakan pelayan bagi masyarakat, sehingga penyediaan layanan menjadi hal yang sangat penting dan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan berbagai kegiatan atau bisnis yang berbasis layanan. Berbagai jenis layanan disediakan oleh organisasi publik maupun swasta, termasuk oleh lembaga pemerintah

Sinambela berpendapat di buku "Reformasi Pelayanan Publik" Tahun 2014 berpendapat bahwa "Pelayanan publik merupakan Memenuhi kebutuhan masyarakat merupakan tugas dari penyelenggara negara. Kehadiran negara sendiri dibentuk oleh masyarakat dengan tujuan utama untuk meningkatkan kesejahteraan warga negaranya.

Kebijakan pelayanan publik harus didasarkan dengan kepentingan, keinginan, serta keperluan masyarakat agar hak serta kebutuhan mereka dapat terpenuhi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Negara ada untuk masyarakat dengan tujuan menjamin kesejahteraan mereka. Karena itu, kualitas pelayanan seharusnya dinilai bukan dari perspektif pemberi pelayanan, tetapi sisi pengguna layanan.

Kualitas pelayan yang efektif memiliki pelayanan yang dapat memberikan rasa dekat antara Masyarakat dan pemerintah. Melihat berbagai masalah yang dihadapi masyarakat, hal ini menjadi kesempatan untuk menyediakan layanan yang lebih efisien. Namun, sayangnya, masih banyak penyelenggara layanan publik yang mengabaikan tugas dan fungsi utama mereka. Rendahnya kualitas pelayanan inilah yang menjadi faktor terpenting dalam kelalaian bertugas dan fungsinya. Fitzsimmons (dalam Sinambela, 2014:7) mengemukakan bahwa pelayanan publik mencakup lima indikator penting, yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, yang keseluruhannya perlu diterapkan di instansi pemerintah. Jika diterapkan dengan tepat, hal ini akan menghasilkan pandangan positif dari pengguna layanan yang lebih efektif. Oleh karena itu, indikator ini bisa menjadi dasar untuk evaluasi dan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal.

S.Pangabean (2002: 77), berpendapat bahwa “insentif adalah pemberian imbalan langsung sebagai bentuk penghargaan atas prestasi melampaui standar” bisa dijelaskan uang sebagai peran penting yang dapat membuat pegawai dapat melakukan pekerjaannya lebih produktif, jika karyawan yang bekerja secara produktif akan merasa terpenuhi ketika gajinya dibayar sesuai dengan kinerja yang mereka lakukan.

Pemberian insentif bukan sebagai beban instansi, melainkan menjadi modal sebuah instansi untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan efektif. Jika dilihat dari manfaatnya untuk para karyawan insentif dianggap sebagai motivasi kerja mereka untuk mendapatkan insentif yang lebih.

Relasi antara insentif dan pelayanan publik merupakan bagian yang penting untuk memahami bagaimana cara kerja pemerintah khususnya dalam pelayanan sektor publik. Pelayanan publik mendorong pegawai untuk bekerja lebih baik ketika mereka merasa bahwa usaha mereka dalam memberikan layanan yang efektif dan efisien akan dihargai melalui insentif. Hal ini akan mendorong mereka untuk bekerja keras dalam mencapai insentif tersebut dengan memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dan menyelesaikan semua tugas yang diberikan. Dengan adanya insentif ini secara langsung akan meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik itu sendiri

Fenomena ini rupanya terjadi di lingkungan birokrasi Pemprov DKI Jakarta. Instansi pemerintah provinsi berupaya menyediakan pelayanan yang terbaik untuk masyarakatnya, namun keluhan pengguna terhadap pelayanan publik yang disediakan dari instansi yang berwenang masih saja terjadi dari waktu ke waktu. Menawarkan insentif yang tidak sesuai dengan risiko dan beban kerja yang ditanggung, dan dedikasinya dalam mengerjakan suatu pekerjaan. Pemberian insentif disamaratakan kepada semua, akan tetapi kinerja yang diberikan oleh setiap pegawai itu berbeda-beda sehingga menciptakan demotivasi untuk bekerja memberika pelayanan publik yang Terkait dengan hal tersebut, berdasarkan pengamatan awal, Disdukcapil Kota Jakarta Selatan sudah memberikan pelayanan publik yang terbaik, namun masih terdapat ketidakpuasan masyarakat terhadap lembaga tersebut. Terdapat pemberian insentif yang menjadi faktor kualitas pelayanan publik di Disukcapil Kota Jakarta Selatan

B. KAJIAN TEORI

1. Kualitas Pelayanan

Aria dan Atik (2018:16) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah aspek penting yang perlu diperhatikan guna menghasilkan pelayanan yang optimal. Kualitas ini menjadi elemen kunci bagi organisasi dalam menilai tingkat kepuasan pengguna

serta mendorong perbaikan layanan yang lebih bermutu.

Sebagaimana pendapat Kasmir (2017:47) kualitas pelayanan dapat didefinisikan dalam bentuk sebuah perbuatan seseorang atau kelompok yang memiliki tujuan untuk menciptakan kepuasan para pengguna.

Menurut Kotler (2016:158) ada empat manfaat kualitas pelayanan, untuk mengidentifikasi mengenai keinginan dan ekspektasi pelanggan, memberikan masukan pelanggan kepada tim perancang produk, menjamin pesanan pelanggan terpenuhi dengan sesuai serta tepat jadwal, menjaga hubungan dengan pelanggan pasca layanan untuk memastikan kepuasan pelanggan

2. Pelayanan Publik

Mukaron dan Laksana, (2016:41) berpendapat: “Pelayanan publik adalah proses pemberian pelayanan kepada masyarakat umum yang berkepentingan pada kelompok tertentu dengan mematuhi peraturan dan ketentuan yang ditetapkan”.

Sedangkan Sinambela dalam Harbani Pasalong (2013:199) “pelayanan publik merupakan seluruh aktivitas yang dijalankan pemerintah untuk melayani masyarakat dengan tujuan memberikan manfaat dan kepuasan kepada suatu entitas, tanpa harus menghasilkan produk fisik”. Sedangkan Lewis & Gilman (2005:22)

Pelayanan publik didefinisikan sebagai wujud Public Trust. Masyarakat mengharapkan pelayanan publik diberikan secara jujur, penggunaan sumber daya yang tepat, dan dengan akuntabilitas masyarakat. Pelayanan publik yang adil dan akuntabel membangun kepercayaan publik.

Berikut ini adalah lima indikator kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1998) ialah

1. Bukti Fisik (Tangibles)

Merupakan kualitas barang atau benda atau layanan yang diberikan dengan baik dalam bentuk peberan pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku.

2. Keandalan (Reliability)

Keandalan mencakup kemampuan mewujudkan layanan yang dijanjikan secara akurat serta kemampuan untuk dapat dipercaya (dapat diandalkan), khususnya memberikan pelayanan dengan segera (on time), tanpa melakukan kesalahan setiap saat

3. Ketanggapan (Responsiveness)

Kecepatan dalam membantu pelanggan dan menyampaikan layanan

4. Keyakinan (Assurance)

Karyawan yang mempunyai pengetahuan, sopan, dan dapat menumbuhkan kepercayaan.

5. Empati (Emphaty)

bentuk perhatian dan memberi perhatian lebih pribadi kepada pelanggan.

3. Insentif

Menurut Moehariono (2012, p.259) “Insentif merupakan salah satu imbalan yang diberikan oleh instansi kepada pegawai sebagai bentuk penghargaan atas prestasinya. Insentif dapat membuat pegawai bekerja lebih baik dari sebelumnya, Dimana pegawai mendapat berbagai komisi, hadiah, sementara instansi tidak perlu meningkatkan gaji tetap untuk menghargai kinerja karyawannya. Insentif berguna dalam menambah motivasi untuk meningkatkan kinerja sebelumnya.

Nafrizal (2012) berpendapat bahwa insentif dapat meningkatkan produktivitas dalam melaksanakan tugasnya, karena pemberian insentif yang tepat, akan mendorong setiap pegawai untuk bekerja secara lebih baik dari sebelumnya.

Menurut Gorda (2004:156) tujuan diberikanya pemberian insentif adalah menyerahkan balas budi yang diberikan sebanding dengan hasil kinerjanya, meningkatkan semangat kerja karyawan dan memberikan kepuasan, memperkuat kinerja, pemberian insentif untuk menambah pendapatam pegawai dengan begitu bisa memenuhi kebutuhannya, guna mempertahankan pegawai yang

mempunyai talenta berprestasi dalam organisasi

Sarwoto (2001) menjelaskan bahwa terdapat beberapa insentif dan digolongkan menjadi dua jenis, seperti

1. Insentif material yang diberikan dalam beberapa bentuk seperti:

A. Uang, bisa diberikan dengan berbagai macam, antara lain: komisi, kompensasi yang ditanggihkan, bonus, profit sharing

B. Jaminan sosial, yang berupa pemberian rumah dinas, pemulihan secara gratis, dapat membayar angsuran yang dilakukan oleh pegawai ketika membeli suatu barang, cuti yang didapatkan, pemberian tugas belajar dalam meningkatkan kemampuan dan pengetahuan, pemberian kendaraan

2. Insentif non material, dibagikan dalam bentuk, seperti gelar, medali/tanda jasa, piagam, promosi atau kenaikan jabatan, perlengkapan khusus dalam ruangan kerja

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif korelasional. Pendekatan kuantitatif dipilih untuk menguji hubungan antara variabel pemberian insentif (X) dan kualitas pelayanan publik (Y) secara

terukur dan objektif. Deskriptif korelasional digunakan untuk menggambarkan kondisi variabel serta menganalisis sejauh mana hubungan antarvariabel tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jakarta Selatan serta masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan data, jumlah populasi terdiri dari 58 pegawai dan 100 pengguna layanan. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 10%, sehingga diperoleh 50 pegawai dan 50 pengguna layanan sebagai sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *stratified random sampling* untuk memastikan representasi dari setiap kelompok populasi.

Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner tertutup menggunakan skala Likert. Selain itu, data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi dan literatur terkait insentif dan pelayanan publik.

Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator variabel:

1. Pemberian Insentif (X): insentif material, insentif non-material, waktu pembayaran, kinerja, senioritas, kebutuhan, keadilan, dan

kelayakan (Hasibuan, 2018; Sarwoto, 2001).

2. Kualitas Pelayanan Publik (Y): tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, transparansi, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas (Parasuraman et al., 1998; Keputusan Menteri PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003).

Analisis data dilakukan dengan beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif: Untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan variabel penelitian.
2. Uji Asumsi Klasik: Meliputi uji normalitas dan linearitas untuk memastikan kelayakan model analisis regresi.
3. Uji Korelasi Pearson Product Moment: Untuk mengetahui kekuatan hubungan antara variabel insentif dengan kualitas pelayanan publik.
4. Uji Signifikansi: Untuk mengetahui seberapa signifikansi antara kedua variabel
5. Uji Regresi Linear Sederhana: Untuk mengukur pengaruh

pemberian insentif terhadap kualitas pelayanan publik.

- Uji Determinasi (R^2): Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. HASIL

1. Uji Analisis Deskriptif

Gambar 1. Gambar Analisis Deskriptif

Descriptives				
		Statistic	Std. Error	
X	Mean	93.80	1.259	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	91.27	
		Upper Bound	96.33	
	5% Trimmed Mean	94.41		
	Median	95.00		
	Variance	79.224		
	Std. Deviation	8.901		
	Minimum	56		
	Maximum	110		
	Range	54		
	Interquartile Range	10		
	Skewness	-1.599	.337	
	Kurtosis	5.551	.662	
	Y	Mean	91.32	1.281
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	88.74	
		Upper Bound	93.90	
5% Trimmed Mean		91.42		
Median		92.00		
Variance		82.100		
Std. Deviation		9.061		
Minimum		67		
Maximum		110		
Range		43		
Interquartile Range		8		
Skewness		-.281	.337	
Kurtosis		.806	.662	

Menunjukkan gambar diatas, untuk variabel X memiliki nilai maksimal responden dengan 110 dan nilai minimum merupakan 56. Nilai ini yang dapat digunakan dalam mengolah data untuk menentukan jarak pengukuran terlebih dahulu. Rumus untuk menentukan nilai R seperti:

$$R = \text{Nilai Maksimal} - \text{Nilai Minimum}$$

$$R = 110 - 56$$

$$R = 54$$

Ketika jarak pengukurannya atau R sudah ditemukan, dengan begitu dapat diketahui lebar interval menggunakan rumus:

$$i = R / (\text{Jarak Interval})$$

$$i = 54 / 5$$

$$i = 10,8 \text{ dibulatkan menjadi } 11$$

Setelah interval sudah didapatkan, dengan begitu jarak ini dapat dipakai dalam membatasi kategori yang penulis inginkan seperti sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah

Tabel 1. Tabel Distribusi Variabel X

No	Jawaban	Frekuensi	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Rendah	56-66	1	2%
2	Rendah	67-77	0	0%
3	Sedang	78-88	5	10%
4	Tinggi	88-99	24	48%
5	Sangat Tinggi	>100	20	40%
Jumlah			50	100%

Merujuk pada tabel, bahwa tanggapan responden mengenai variabel X mengenai pemberian insentif dengan frekuensi di angka paling banyak di kategori tinggi dan sangat tinggi. Kondisi ini dapat dilihat bahwa pemberian insentif yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Jakarta Selatan dinilai sudah baik dari seluruh aspek yang menjadi acuan dalam pertanyaan untuk kepada responden.

Selanjutnya untuk variabel Y memiliki nilai maksimum 110 dan nilai minimum merupakan 67. Nilai-nilai ini yang dapat digunakan dalam mengolah data untuk

menentukan jarak pengukuran terlebih dahulu. Rumus untuk menentukan nilai R seperti:

$$R = \text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum}$$

$$R = 110 - 67$$

$$R = 43$$

Ketika jarak pengukurannya atau R sudah ditemukan, dengan begitu dapat diketahui lebar interval menggunakan rumus:

$$i = R / (\text{Jarak Interval})$$

$$i = 43 / 5$$

$$i = 8,6 \text{ dibulatkan menjadi } 9$$

Setelah interval sudah didapatkan, dengan begitu jarak ini dapat dipakai dalam membatasi kategori yang penulis inginkan seperti sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah

Tabel 2. Tabel Distribusi Variabel Y

No	Jawaban	Frekuensi	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Rendah	67-75	3	6%
2	Rendah	76-84	3	6%
3	Sedang	85-93	22	44%
4	Tinggi	94-102	16	38%
5	Sangat Tinggi	>103	4	8%
Jumlah			50	100%

Merujuk pada tabel, bahwa tanggapan responden mengenai variabel Y mengenai Kualitas Pelayanan Publik dengan frekuensi di angka paling banyak di kategori sedang dan tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat Kota Jakarta Selatan dinilai sudah baik oleh

responden. Banyak dari responden yang puas ketika menggunakan pelayanan yang dilakukan di Disdukcapil Kota Jakarta Selatan.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan yang harus dilakujan pada regresi liner serta untuk melakukan ketepatan model harus dilakukan pengujian seperti uji normalitas dan uji linearitas

a. Uji Normalitas

Salah satu teknik untuk menentukan apakah variabel residual atau variabel pengganggu dalam analisis regresi memiliki distribusi normal adalah uji normalitas. Tujuan uji ini adalah untuk menentukan apakah model regresi yang digunakan memenuhi salah satu prasyarat utama, yaitu bahwa data harus didistribusikan secara teratur atau setidaknya mendekati demikian.

Gambar 2. Gambar Uji Normalitas

		Y	
N		50	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	7.73494807	
Most Extreme Differences	Absolute	.090	
	Positive	.090	
	Negative	-.077	
Test Statistic		.090	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.393	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.380
		Upper Bound	.406

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sesuai dengan gambar di atas, didapatkan nilai Asymp.Sig (2-tailed) sejumlah 0,200 dan lebih besar jika dibandingkan dengan 0,05. Oleh karena itu dasar pengambilan Keputusan untuk uji normalitas Kolmogorov Smirnov ini, bisa ditarik kesimpulan data sudah terdistribusi dengan normal. Dengan begitu, syarat normalitas untuk melakukan regresi sudah sesuai.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas mengukur kekuatan hubungan, meramalkan arahnya, dan, jika nilai variabel independen diketahui, maka meramalkan nilai variabel dependen. Dalam hal ini, kualitas layanan publik (Y) dan pemberian insentif (X) adalah variabel yang akan dinilai kemudian.

Gambar 3. Gambar Uji Linearitas

ANOVA Table						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y*X	Between Groups (Combined)	2232.416	20	111.621	1.808	.071
	Linearity	1091.238	1	1091.238	17.675	<.001
	Deviation from Linearity	1141.177	19	60.062	.973	.514
Within Groups		1790.464	29	61.740		
Total		4022.880	49			

Bahwa dasarnya dalam pengambilan Keputusan dalam uji linearitas dilakukan dengan dua cara yaitu dengan melihat uji signifikansi dan nilai F

1. Menggunakan nilai signifikansi (Sig): menunjukkan hasil diatas, didapat nilai deviasi dari linearitasnya. yaitu 0,514 lebih besar dari 0,05. Dengan bisa disimpulkan terdapat hubungan linear secara signifikan dikedua variabel

pemberian insentif (X) dengan variabel kualitas pelayanan publik (Y)

2. Menggunakan Nilai F: menunjukkan hasil diatas, didapatkan nilai F hitung adalah $0,973 < F$ tabel 1,98. Jika nilai F hitung lebih kecil dibandingkan Nilai F tabel maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan dikedua variabel pemberian insentif (X) dengan variabel kualitas pelayanan publik (Y)

3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah proses pengambilan keputusan berdasarkan temuan analisis data, yang dapat diperoleh dari pengamatan atau eksperimen terkontrol

a. Uji Korelasi Product Moment

Menurut Sugiyono (2021) dari karl pearsons menyatakan bahwa untuk memahami hubungan antara variabel (X), yaitu pemberian insentif, dan variabel (Y), yaitu kualitas pelayanan publik, serta bertujuan untuk membuktikan hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini.

Gambar 4. Gambar Uji Korelasi

Product Moment

Correlations			
		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.521**
	Sig. (2-tailed)		<.001
	N	50	50
Y	Pearson Correlation	.521**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	
	N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Maka dari itu, dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa adanya hubungan positif sejumlah 0,521 di antara korelasi pemberian insentif dan kualitas pelayanan publik. Sesuai dengan pedoman dalam menentukan interpretasi koefisien korelasi product moment seperti:

Tabel 3. Interpretasi Angka Korelasi

Product Moment

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Berdasarkan Tabel di atas, interval koefisien menunjukkan skor 0,40 – 0,599 menyatakan sedang. Dengan begitu perhitungan koefisien sudah ditemukan sebesar 0,521 kategori sedang. Koefisien korelasi yang menunjukkan hubungan sedang antara pemberian insentif dan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Jakarta Selatan terindikasi terdapat pengaruh yang signifikan, akan tetapi tidak

terlalu kuat. korelasi ini mengindikasikan bahwa ketika insentif yang diberikan kepada pegawai meningkat maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai juga cenderung meningkat secara nyata, meskipun tidak dalam proporsi yang sangat kuat.

Hal ini memiliki arti pemberian insentif dapat berkontribusi pada kualitas pelayanan publik, akan tetapi faktor lain juga harus diperhatikan seperti motivasi kerja, kinerja, lingkungan kerja, leadership. Korelasi sedang ini juga dapat mencerminkan beragam persepsi pegawai mengenai sistem insentif yang ada.

Insentif merupakan salah satu pendorong penting untuk meningkatkan pelayanan, namun bukan satu-satunya determinan utama, artinya peningkatan kualitas pelayanan tidak bisa hanya dicapai dari pemberian insentif semata, tetapi perlu juga diiringi dengan peningkatan pada aspek lain seperti pengawasan dan pembinaan.

Berdasarkan tabel diatas signifikansi 2 tailed menunjukkan nilai p sebesar <0,001 ($p < 0,05$), sehingga dapat diketahui H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan begitu adanya hubungan positif antara pemberian insentif dengan kualitas layanan publik. Memiliki arti semakin tinggi pemberian

insentif akan semakin tinggi juga kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Hasil ini menguatkan temuan sebelumnya bahwa insentif yang diberikan kepada pegawai baik berupa insentif materil maupun non-materil mempunyai dampak kepada bagaimana pegawai menjalankan tugas pelayanan kepada Masyarakat. Pegawai yang merasa dihargai atas kinerjanya melalui pemberian insentif akan menunjukkan perilaku kerja yang lebih baik.

b. Uji Signifikansi

Sugiyono (2019) berpendapat Uji t atau uji signifikansi bertujuan untuk menentukan apakah variabel independen, dalam hal ini pemberian insentif, memiliki pengaruh terhadap variabel dependen, yaitu kualitas pelayanan publik.

Gambar 5. Gambar Uji Signifikansi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	41.588	11.817		3.519	<.001
	X	.530	.125	.521	4.227	<.001

a. Dependent Variable: Y

Dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa hasil uji t pengaruh pemberian insentif terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Jakarta Selatan, telah disajikan pada gambar tersebut didapatkan nilai t hitung sejumlah 4,227 > dari t tabel 1,676 serta nilai signifikansi sejumlah <0,001. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dibanding 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Dengan begitu pemberian

insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayan publik pada Disdukcapil Kota Jakarta Selatan pada Tingkat standar koefesiensinya sebesar 0,521 atau 52,1%.

Nilai t hitung yang jauh melebihi t tabel ini memiliki arti bahwa pengaruh insentif terhadap kinerja layanan bukanlah sesuatu yang lemah, melainkan cukup kuat dan dapat dijadikan dasar untuk pengambilan Keputusan manajerial. Hal ini dapat dimaknai bahwa pegawai yang menerima insentif yang layak akan menunjukkan peningkatan dalam kualitas pelayanan yang diberikan.

c. Uji Determinasi

Uji determinasi dilakukan guna untuk melihat seberapa besar variabel independent (X) pemberian insentif berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) kualitas pelayanan publik yang ditunjukkan melalui bentuk persentase

Gambar 6. Gambar Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.521 ^a	.271	.256	7.815

a. Predictors: (Constant), X
b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan hasil dari R Square ialah sebesar 0,271 atau sebesar 27,1%. Artinya 27,1% variasi dari variabel independen dapat mendefinisikan variabel dependen

yaitu kualitas pelayan publik. Sedangkan 72,9% sisanya diketahui dari faktori-faktor lain di luar model penelitian. Dengan begitu dapat Kesimpulan bahwa hasil uji determinasi ini memberikan penjelasan masih ada variabel independent lain yang memengaruhi kualitas pelayanan publik Disdukcapil Kota Jakarta Selatan.

Terdapat variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayan publik itu sendiri, insentif merupakan salah satunya. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan seperti kinerja, motivasi kerja, lingkungan kerja, leadership.

d. Uji Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2021) ingin mencari seberapa jauh koefisien variabel independent (X) pemberian insentif dengan variabel dependen (Y) maka harus dilakukan uji regresi linier dengan menggunakan rumus sebagai berikut

$$Y = a + bx$$

Gambar 7. Gambar Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	41.588	11.817		3.519	<.001
	X	.530	.125	.521	4.227	<.001

a. Dependent Variable: Y

Persamaan rumus regresi sederhana dapat didapatkan seperti:

$$Y = 41.588 + 0,530(X)$$

Angka konstan yang ditemukan sejumlah 41.588. angka konstan yang mempunyai kalau nilai konsistensi pemberian insentif (X) ialah 41.588. Angka koefisien regresi sejumlah 0,530, angka ini memiliki makna ketika adanya peningkatan 1% pemberian insentif (X), maka kualitas pelayanan publik (Y) akan meningkat 0,530

Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa nilai koefisien regresi bernilai plus (+), dapat ditarik kesimpulan ialah pemberian insentif (X), berpengaruh positif terhadap kualitas pelayan publik (Y).

b. Pembahasan

Setelah melakukan pengolahan data menggunakan kuesioner sebagai media dalam pengumpulan data yang selanjutnya dilakukan analisis akhir. Hasil penelitian ini adalah Koefisien korelasi yang menunjukkan hubungan sedang antara pemberian insentif dan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Jakarta Selatan yang artinya semakin baik pemberian insentif maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan publik. Meskipun tidak dalam kategori yang kuat, hubungan ini cukup jelas dan menunjukkan keterkaitan. Lalu terindikasi terdapat pengaruh yang signifikan, akan tetapi tidak terlalu kuat. Hal ini memiliki arti pemberian insentif dapat berkontribusi pada kualitas pelayanan

publik, akan tetapi faktor lain juga harus diperhatikan.

Hal ini dikonfirmasi melalui uji regresi linier sederhana yang sudah dilakukan di pembahasan sebelumnya. Dapat dijelaskan bahwa semakin naik pemberian insentif maka akan semakin naik kualitas pelayanan publik yang diberikan. Dalam penelitian ini responden Masyarakat merasa puas dengan kinerja para pegawai Disdukcapil Kota Jakarta Selatan. Hasil ini sudah sesuai dengan penelitian sebelumnya Novita Amalia (2019), Helpiani (2020), dan Silvy Sondari Gadzali dan Annisa Aulia Suryan (2021).

Dalam hasil penelitian ini menjelaskan bahwa dalam uji determinasi didapatkan sekitar 27,1%. Ada 72,9% sisanya diketahui dari faktori-faktor lain di luar model penelitian, yang artinya masih banyak variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Jakarta Selatan seperti motivasi kerja, lingkungan eksternal, iklim organisasi, leadership, dll.

Dalam temuan dan analisis ini, untuk kontribusi akademik dengan memperbanyak kajian mengenai pengaruh insentif terhadap kinerja pelayanan publik serta mengidentifikasi celah untuk kajian lanjutan diandai dengan adanya 72,9% variabel lain yang mempengaruhi

Penelitian ini lebih cenderung kepada memperkuat argumentasi yang sudah ada, dalam topik mengenai kinerja pelayanan publik khususnya mengenai pentingnya insentif sebagai faktor yang mempunyai dampak pada kualitas pelayanan serta terdapat hubungan antara pemberian insentif yang tepat dengan peningkatan kinerja pegawai serta kepuasan masyarakat.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini memberikan hasil jika terdapat hubungan koefisien korelasi yang menunjukkan hubungan sedang korelasi ini mengindikasikan bahwa ketika insentif yang diberikan kepada pegawai meningkat maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai juga cenderung meningkat secara nyata, meskipun tidak dalam proporsi yang sangat kuat, serta hubungan positif yang signifikan antara pemberian insentif dengan kualitas pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Jakarta Selatan. Hasil tersebut menunjukkan semakin tinggi pemberian insentif, semakin meningkat pula dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan, didukung dengan hasil uji regresi linier sederhana yang dilakukan. Pemberian insentif hanya salah satu pengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, masih banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan seperti kinerja, motivasi kerja, lingkungan kerja, leadership yang

didukung dengan uji determinasi yang dapat disekitar 27,1%.

Variabel insentif merupakan faktor yang mempengaruhi variabel kualitas pelayanan publik berdasarkan hasil penelitian ini. Akan tetapi, masih terdapat variabel lain yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan publik seperti Motivasi kerja, lingkungan kerja, leadership, kinerja individu, dll. Penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi peneliti berikutnya guna meningkatkan penelitian mengenai topik ini dengan memakai variabel baru diluar variabel yang sudah ada selain itu, untuk peneliti selanjutnya dapat menjadi referensi dalam menjalankan penelitian tentang insentif dan kualitas pelayanan publik pada judul dan konteks yang berbeda serta metode penelitian yang digunakan yang berbeda

F. DAFTAR PUSTAKA

- Aria, M., & Atik, I., L. (2018). Tata Kelola dan Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi PT. BAM. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan.
- Arni Purwanti Dan Rahma Wahdiniwaty. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School Of English For Children Dibandung. Jimm Unikom, 65
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. (2025). *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta*. Diakses pada 17 November 2024, dari <https://kependudukancapil.jakarta.go.id/>
- Gorda, Ign, 2004, Manajemen Sumber Daya Manusia, Singaraja: Penerbit Stie Satya Dharma.
- Hani Handoko. 2002. Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia. Yogyakarta: BPFE
- Harbani, Pasolong. 2013. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung : CV.Alfabeta
- Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Malayu S.P. 2008. Dasar-Dasar Perbankan. Bumi Aksara: Jakarta
- Hasibuan, Malayu SP. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/Kep/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- Kotler, Phillip Dan Kevin Lane Keller.(2016). Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: Pt. Indeks.
- Lewis, Carol W. & Stuart C. Gilman. 2005. The Ethics Challenge In Public Service: A Problem-Solving

- Guide. Market Street, San Francisco: Josseybass.
- Moeheriono. 2012. "Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi". Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mukaron Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance. Bandung: Pustaka Setia.
- Nafrizal. (2012). Pengaruh Insentif, Motivasi Kerja, Gaya Kepemimpinan, dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya Pada Kinerja Organisasi. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, 2(1), 52–67.
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal Dan Leonard L, Berry. 1998. Servqual A Multipel Item Scale For Meansuring Customer Perseption Of Service Quality. *Jurnal Of Relating*.
- Sarwoto, 2001, Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen, cetakan keenambelas, Penerbit : Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Schiffman, L. G. & Wisenblit, J. L. (2015). *Consumer Behavior Edisi 11 Global Edition* . England: Pearson Education Limited
- Sinambela, L. P. (2014). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi (Cetakan Ke). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi. Aksara.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, CV: Bandung.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, CV: Bandung.
- Suwarsono. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Pt. Mandala Krida.
- Suwatno Dan Donni Juni Priansa. 2016. *Manajemen Sdm Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy (2017), *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Yogyakarta: Andi.
- Tjutju Yuniarsih dan Suwatno. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.