

# KUALITAS PELAYANAN DAN PENERBITAN SURAT REKOMENDASI TANDA DAFTAR GUDANG TERHADAP KINERJA PEGAWAI

## SERVICE QUALITY AND ISSUANCE OF WAREHOUSE REGISTRATION LETTERS OF RECOMMENDATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE

\*Cynthia Marissa<sup>1</sup>, Nur'aeni<sup>2</sup>, Hazairin Habe<sup>3</sup>

Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai

Correspondence\*:

e-mail : cynthiamarissa@gmail.com

### Abstrak

Dalam pelaksanaan otonomi daerah, setiap komponen dari sebuah negara termasuk didalamnya Pegawai Negeri Sipil (PNS) sangat berperan penting dalam terlaksananya pembangunan yang berkelanjutan. Kualitas pelayanan menjadi ukuran kemampuan seorang pegawai, Penerbitan Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang adalah salah satu pelayanan yang ada pada Dinas Perdagangan Kabupaten Lampung Utara. Kinerja pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap masyarakat, semakin baik kinerja seorang pegawai akan semakin baik pula kualitas pelayanannya. Tujuan dalam penulisan tesis untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai dan penerbitan Surat rekomendasi tanda daftar gudang terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perdagangan Kabupaten Lampung Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode explanatory, objek penelitian di Dinas Perdagangan Kabupaten Lampung Utara yang berjumlah 50 orang menggunakan Analisis Kualitatif dan Analisis Kuantitatif. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perdagangan Lampung Utara, hal ini terbukti dari hasil pengujian hipotesis secara simultan melalui uji F, diperoleh hasil F hitung sebesar 79,710 dan jauh lebih besar dari nilai Ftabel 4,047 pada taraf signifikan 5% dengan dk 50. Besarnya koefisiensi determinasi adalah 77,2%. Hasil ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang secara bersama-sama terhadap kinerja pada Dinas Perdagangan Lampung Utara sebesar 77,2%.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Surat Rekomendasi, Kinerja Pegawai

### Abstract

*In the implementation of regional autonomy, every component of a country including civil servants (PNS) plays an important role in the implementation of sustainable development. Service quality is a measure of an employee's ability. Issuance of a letter of recommendation for warehouse registration is one of the services available at the North Lampung Regency Trade Office. Employee performance greatly affects the quality of service to the community. The better the performance of an employee, the better the quality of service. The purpose of writing a thesis is to determine the effect of service quality on employee performance and the issuance of a warehouse registration certificate recommendation letter on employee performance at the North Lampung Regency Trade Office. The method used in this study is the explanatory method, the object of research at the North Lampung Regency Trade Office. Amounting to 50 people using Qualitative Analysis and Quantitative Analysis. From the research results show that there is an effect of service Quality and warehouse registration certificate recommendation letter together on the performance of employees at the North Lampung Trade Office, this is evident from the results of simultaneous hypothesis testing through the F test, the F count result are 79.710 and much greater than the value of F table 4.047 at a significant level of 5% with dk 50. The magnitude of the coefficient of determination is 77.2%. These results indicate that the influence of service warehouse registration certificate recommendation letter (TDG) together on the performance of the North Lampung Trade Office 77.2%.*

**Keywords :** Service Quality, Letter of Recommendation, Employee Performance

## PENDAHULUAN

Pada suatu instansi pada hakikatnya pegawai diharapkan mau dan mampu bekerja secara giat tetapi dituntut untuk memiliki kemampuan kerja yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi. Kemampuan, kecakapan dan keterampilan pegawai tidak ada artinya apabila tidak diiringi dengan disiplin kerja yang tinggi dari setiap pegawai sehingga kinerja dalam setiap pelaksanaan tugas pun dapat lebih meningkat. Sumber daya manusia merupakan faktor yang dominan dalam mencapai tujuan organisasi perlu mendapat perhatian khusus. Pimpinan unit kerja atau instansi memiliki kewajiban untuk selalu mengendalikan pegawai dalam bekerja, agar disiplin kerja dapat ditingkatkan. Dengan demikian segenap perangkat kerja telah sesuai dengan tugas dan fungsi dapat diarahkan secara maksimal untuk pencapaian tujuan dari organisasi.

Pemerintahan daerah seringkali ada masalah yang sering dihadapi yaitu mengapa ada beberapa pegawai bekerja lebih baik dan berdisiplin dibandingkan dengan pegawai lainnya, kondisi ini kiranya dapat dipahami karena dalam suatu organisasi terdiri dari individu-individu yang mempunyai latar belakang yang berbeda satu sama lainnya dan mempunyai tujuan yang berbeda-beda pula.

Kualitas pelayanan menjadi ukuran kemampuan seorang pegawai, karena pelayanan merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Disamping sudah menjadi

keharusan bagi pemerintah/pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, isu tentang kualitas pelayanan ini dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan diberbagai belahan dunia.

New Public Service (NPS) sebagai paradigma terbaru dari administrasi Negara/public meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama para administrator public mengartikulasikan dan membagi kepentingan (shared interest) warga negara.

Penerbitan Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG) adalah salah satu pelayanan yang ada pada Dinas Perdagangan Kabupaten Lampung Utara. Dalam rangka menciptakan kepastian berusaha dan mendorong kelancaran dalam pendistribusian barang yang diperdagangkan didalam negeri dan keluar negeri, pemilik gudang wajib memiliki Tanda Daftar Gudang (TDG). Tanda Daftar Gudang (TDG) sangat penting dan suatu keharusan untuk pelaku usaha yang mempunyai gudang. Karena gudang merupakan tempat penyimpanan barang yang ditujukan untuk diperdagangkan, baik gudang milik sendiri maupun gudang milik pihak lain (sewa).

Kinerja pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap masyarakat, semakin baik kinerja seorang pegawai akan semakin baik pula kualitas pelayanannya. Peningkatan kinerja pegawai dapat melalui pendidikan dan pelatihan, pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu cara agar pengetahuan seseorang dapat berkembang dan

ditingkatkan sehingga mampu dalam menunjang pekerjaan. Dengan semakin seringnya diadakan pendidikan dan pelatihan yang diikuti oleh pegawai kemungkinan besar dapat membuat seorang pegawai mampu mengoptimalkan prestasi kerjanya, karena pegawai tersebut mempunyai kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat terhadap ruang lingkup pekerjaannya. Walaupun pendidikan dan pelatihan memerlukan biaya yang lumayan besar tetapi kegiatan ini tetap dilaksanakan karena hal tersebut mempunyai manfaat yang besar bagi organisasi atau pegawai tersebut. Manfaat dari organisasi antara lain adalah organisasi mempunyai sumber daya pegawai yang siap melaksanakan pekerjaannya sehingga dengan adanya seseorang yang mempunyai keterampilan dan kemampuan, organisasi dapat mencapai tujuannya dengan lebih baik.

Dalam kegairahan kerja ini, Anik Herminingsih (2012:129) mengatakan bahwa : "Suasana kerja yang menyenangkan meliputi : (a) Pekerjaan yang menarik, penuh tantangan dan tidak rutin, (b) Hubungan kerja yang intim, (c) Lingkungan kerja yang membangkitkan kegairahan kerja, seperti penerangan lampu yang cukup, alat – alat yang lengkap, ventilasi ruangan yang cukup memberi udara yang segar, dan (d) perlakuan yang adil.

Oleh karena itu perlu usaha yang optimal dan menyeluruh dalam upaya peningkatan kualitas, keterampilan, sikap, tingkah laku pegawai sehingga dapat menghasilkan kinerja pegawai yang tinggi dan pada akhirnya tujuan organisasi dapat dicapai dengan baik.

Dinas Perdagangan Kabupaten Lampung Utara merupakan unsur

pelaksana pemerintah dibidang perdagangan dan pengelolaan pasar berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Yang memiliki peranan yang sangat penting dalam hal perumusan kebijakan teknis bidang perdagangan, penyelenggara urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang perdagangan, melakukan pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang perdagangan di Lampung Utara yang melalui Sekretaris Daerah ,bertanggung jawab langsung kepada Bupati Kabupaten Lampung Utara.

Berdasarkan penelitian di Dinas Perdagangan Kabupaten Lampung Utara, Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG) belum maksimal. Hal ini disebabkan sebagian kinerja pegawai masih cukup rendah dikarenakan kurangnya pendidikan dan pelatihan, terlihat dari hasil kerja pegawai masih banyak yang belum sesuai dengan target baik kualitas, kuantitas maupun dari segi waktu penyelesaian pekerjaan. Kurangnya kemampuan dan pemahaman dalam menyelesaikan tugas yang diberikan menyebabkan belum maksimalnya inisiatif dalam pelaksanaan pekerjaan. Semangat kerja pun perlu ditingkatkan agar kinerja pegawai meningkat yang akan membuat kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi.

Proses waktu penyelesaian Penerbitan Surat rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG) yang seharusnya bisa diselesaikan dalam waktu maksimal 3 (tiga) hari kerja, tetapi karena kinerja pegawai belum maksimal menyebabkan keterlambatan hingga mencapai 5 (lima ) hari kerja. Sedangkan dalam hal target Dinas Perdagangan Kabupaten Lampung Utara pada tahun 2022 ini berjumlah

100 Tanda Daftar Gudang (TDG), namun hingga Akhir Bulan Juni 2022 ini baru berjumlah 33 yang diterbitkan.

Dari uraian latar belakang tersebut, dapat dikatakan bahwa untuk meningkatkan Kualitas pelayanan pada Dinas Perdagangan Kabupaten Lampung Utara diperlukan berbagai upaya yang strategis, terencana, sistematis, dan terpadu diberbagai bidang. Salah satu upaya yang perlu ditingkatkan adalah kinerja pegawai, yang selanjutnya akan berdampak positif pada kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, Sangat penting sekali meningkatkan kinerja pegawai di lingkungan Dinas Pasar Kabupaten lampung Utara. Karena ketika kinerja pegawai mencapai maksimal akan membuat kualitas pelayanan kepada masyarakat akan lebih baik.

## KAJIAN TEORI

Pada dasarnya manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya membutuhkan orang lain, jadi pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sehingga pelayanan senantiasa berhubungan dengan kepentingan publik.

Pelayanan (service) adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang atau orang lain, terhadap kita yang membentuk suatu keterikatan hak dan kewajiban masing-masing pihak (Rusydi,2017;39).

Menurut Fandy Tjiptono (2017;180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspresi pelanggan.

Indikator pengukuran kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Reliability (Kehandalan)
2. Tangible (Bukti langsung)
3. Responsiveness (Daya tangkap)
4. Assurance (Jaminan)
5. Emphaty (Perhatian)

Gudang sebagaimana yang telah dijelaskan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang perdagangan yakni gudang adalah suatu ruangan tidak bergerak yang tertutup dan/atau terbuka dengan tujuan tidak untuk dikunjungi oleh umum, tetapi untuk dipakai khusus sebagai tempat penyimpanan barang yang dapat diperdagangkan dan tidak untuk kebutuhan sendiri. Gudang tertutup adalah gudang yang merupakan bangunan tertutup yang menggunakan pendingin atau tidak menggunakan pendingin, sedangkan gudang terbuka adalah gudang yang merupakan lahan terbuka dengan batas-batas tertentu.

Pemilik gudang adalah perorangan atau badan usaha yang memiliki gudang, baik untuk dikelola sendiri maupun untuk disewakan, pemilik gudang harus memiliki tanda daftar gudang . Sedangkan pengelola gudang adalah pelaku usaha yang melakukan usaha penyimpanan barang yang ditujukan untuk diperdagangkan, baik gudang milik sendiri maupun gudang milik pihak lain. Pengelola gudang wajib menyelenggarakan pencatatan adminstrasi gudang, mengenai jenis dan jumlah barang yang disimpan, yang masuk dan yang keluar dari gudang sesuai format peraturan Menteri.

Tanda daftar gudang adalah bukti pendaftaran gudang yang diberikan kepada pemilik gudang, dalam pendaftaran gudang berdasarkan golongan, luas dan kapasitas penyimpanan. Tanda daftar gudang diterbitkan sesuai dengan alamat

tempat/domisili gudang, mempunyai masa berlaku selama gudang tersebut digunakan untuk menyimpan barang yang diperdagangkan dan wajib didaftar ulang setiap 5 (lima) tahun.

Istilah kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja adalah sesuatu yang penting bagi instansi, khususnya kinerja pegawai yang bisa membawa organisasi pada pencapaian tujuan yang diharapkan. Baik atau buruknya kinerja pegawai dapat berpengaruh pada baik buruknya kinerja instansi. Kinerja bisa mempengaruhi berlangsungnya kegiatan suatu organisasi perusahaan, semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh para pegawai akan sangat membantu dalam perkembangan organisasi atau perusahaan tersebut.

Menurut Sutrisno (2016;151), Kinerja adalah sebagai hasil yang telah dicapai seseorang dari tingkah kerjanya dalam melaksanakan aktifitas kerja. Pegawai dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja tinggi, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik pula.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu :

1. Faktor internal antara lain kemampuan intelektualitas, disiplin kerja, kepuasan kerja dan motivasi kerja
2. Faktor eksternal antara lain gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi dan sistem manajemen yang terdapat didalam organisasi tersebut.

Faktor-faktor tersebut hendaknya perlu diperhatikan sehingga kinerja

pegawai dapat optimal. Kinerja pegawai akan membawa dampak bagi pegawai yang bersangkutan maupun organisasi tempatnya bekerja. Kinerja yang tinggi akan meningkatkan produktivitas organisasi, menurunkan tingkat keluar masuk pegawai (turn over), serta memantapkan manajemen organisasi. Sebaliknya kinerja pegawai yang rendah dapat menurunkan tingkat kualitas dan produktivitas kerja, meningkatkan tingkat keluar masuk pegawai, yang pada akhirnya akan berdampak penurunan pendapatan organisasi.

Menurut Kasmir (2017;28) Penilaian kinerja adalah suatu sistem yang dilakukan secara periodik untuk meninjau dan mengevaluasi kinerja individu. Penilaian kinerja merupakan alat yang bermanfaat tidak hanya untuk mengevaluasi kinerja dari para pegawai, tetapi juga untuk mengembangkan dan motivasi pegawai tersebut.

Secara umum manfaat dari penilaian kinerja sebagai berikut :

1. Sebagai masukan bagi para pemimpin untuk membantu dan mengarahkan karyawan untuk memperbaiki kinerja masa depan
2. Untuk melaksanakan perbaikan dan menyempurnakan kegiatan manajemen SDM lainnya.

Menurut Amir (2015;123) menyatakan Indikator kinerja adalah pengetahuan yang memberikan penanda baik kualitatif maupun kuantitatif bahwa dalam sebuah organisasi, kinerja yang terjadi bersifat telah terjadi, sedang terjadi, maupun yang akan terjadi pada organisasi tersebut.

Indikator pengukuran kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

1. Semangat kerja
2. Kerja sama
3. Tanggung jawab
4. Ketepatan waktu

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode explanatory yaitu metode pemecahan masalah yang menguraikan masalah dan menjelaskannya berdasarkan data – data yang ada dalam mengulas seara pendekatan teori dan angka–angka yang berhubungan satu dengan yang lainnya. Pengujian explanatory ditujukan untuk menemukan dan mengembangkan teori sehingga hasilnya dapat menjelaskan salah satu gejala atau kenyataan social tertentu ataupun pengaruh antar variabel yang diteliti.

Sumber data dalam penelitian ini dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu data primer dan data skunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian pada Dinas Perdagangan Kabupaten Lampung Utara, sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung baik dari literatur-literatur ataupun dari bahan-bahan tertulis yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam penulisan tesis ini.

Pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, dilakukan dengan beberapa metode yaitu :

a. Metode Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Dalam hal ini penulis memperoleh data melalui literatur-literatur dan tulisan tulisan yang ada hubungannya dengan permasalahan yang sedang diteliti.

b. Metode Studi Lapangan (*Field Research*)

1. Observasi, metode ini dilakukan pada saat akan memulai pengumpulan data, yang

digunakan dengan tujuan untuk mengamati, mempelajari secara cermat dan langsung di lokasi penelitian.

2. Wawancara, metode ini dilakukan pada saat pengumpulan data dengan cara tanya jawab, yang digunakan dengan tujuan untuk mendapatkan keterangan untuk tujuan penelitian.
3. Kuesioner, metode ini dilakukan pada saat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden, yang digunakan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam terhadap variabel penelitian.
4. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengambilan gambar, dengan tujuan untuk memperkuat hasil penelitian.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2018:118). Adapun jumlah pegawai pada Dinas Perdagangan Kabupaten Lampung Utara ada 52 orang sehingga responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 50 orang responden karena peneliti dan pimpinan tidak termasuk kedalam responden.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perhitungan pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap kinerja pegawai (Y) pada Dinas Pedagangan Kabupaten

Lampung Utara Menggunakan Hasil perhitungan SPSS versi 18 adalah sebagai berikut :

Tabel Perhitungan Tentang Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) Terhadap Kinerja pegawai (Y) dari 50 responden

Correlations				
		Kualitas Pelayanan	Surat Rekomendasi TDG	Kinerja
(X1)	Pearson Correlation	1	.940**	.865**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	50	50	50
(X2)	Pearson Correlation	.940**	1	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	50	50	50
(Y)	Pearson Correlation	.865**	.866**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	50	50	50

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

Berdasarkan Hasil Perhitungan tingkat korelasi antar variabel melalui program SPSS versi 18 diperoleh besarnya tingkat korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) dengan variabel Kinerja Pegawai (Y) di Dinas Perdagangan Kabupaten Lampung Utara adalah sebesar 0,865. Jika dihubungkan dengan Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi Maka tingkat korelasi kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) dengan variabel Kinerja Pegawai (Y) pada Dinas Perdagangan Kabupaten lampung Utara dalam kategori korelasi "sangat kuat" karena terletak pada (0,800 – 1,00).

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka diperoleh Koefisien Determinasi kualitas pelayanan terhadap Kinerja Pegawai sebagai berikut :

Tabel Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja

Model Summary <sup>a</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.866 <sup>**</sup>	.750	.744	1,609

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: Kinerja pegawai

Koefisien Determinasi (KD) = R<sup>2</sup> = 0,866<sup>2</sup> = 0,750 x 100% = 75%. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel Kinerja

Pegawai (Y) di Dinas Perdagangan Kabupaten Lampung Utara sebesar 75%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Setelah dilakukan penelitian kualitas pelayanan terhadap Kinerja Pegawai. Maka diperoleh datanya sebagai berikut :

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,833	3,069		3,204	.002
	GP	.777	.065	.866	11,987	.000

a. Dependent Variable: KP

Berdasarkan hasil uji t didapat nilai  $t_{hitung} = 11,987$ . Apabila dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  pada taraf signifikan yaitu 2,011 maka  $t_{hitung} = 11,987 > t_{tabel} 2,011$  maka berdasarkan itu, H<sub>a</sub> yang menyatakan terdapat pengaruh antara variabel Kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) terhadap variabel Kinerja (Y) di Dinas Perdagangan Lampung Utara dapat diterima. Jadi variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) berpengaruh terhadap variabel Kinerja (Y).

Persamaan regresi antara variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) terhadap variabel Kinerja Pegawai (Y) di Dinas Perdagangan Lampung Utara adalah  $Y = 9,833 + 0,777 X_1$ , yang artinya setiap kenaikan satu point daripada variabel Kualitas Pelayanan akan diikuti oleh naiknya variabel kinerja di Dinas Perdagangan Lampung Utara 0,777 point.

Berdasarkan Hasil Perhitungan tingkat korelasi antar variabel melalui program SPSS versi 18 diperoleh besarnya tingkat korelasi antara variabel Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG) (X<sub>2</sub>) dengan variabel Kinerja (Y) di Dinas Perdagangan Lampung Utara adalah sebesar 0,865 (lihat pada tabel). Jika dihubungkan dengan Tabel Interpretasi

Koefisien Korelasi Maka tingkat korelasi Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG) ( $X_2$ ) dengan variabel Kinerja (Y) pada Dinas Perdagangan Lampung Utara dalam kategori korelasi "sangat kuat" karena terletak pada (0,800 – 1,00).

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka diperoleh Koefisien Determinasi Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG) terhadap Kinerja Pegawai sebagai berikut :

Tabel Koefisien Determinasi Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG) Terhadap Kinerja pegawai  
 Model Summary<sup>a</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.865 <sup>a</sup>	.749	.744	1,612

a. Predictors: (Constant), Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG) (X2)

Koefisien Determinasi (KD) =  $R^2 = 0,8652 = 0,749 \times 100\% = 74,9\%$ . Dapat disimpulkan bahwa variabel Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG) ( $X_2$ ) menerangkan variasi perubahan terhadap variabel Kinerja (Y) di Dinas Perdagangan Lampung Utara sebesar 74,9%, selebihnya diterangkan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Setelah dilaksanakan penelitian, maka didapatkan data pengaruh Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG) ( $X_2$ ) terhadap kinerja (Y) adalah:

Tabel Uji Hipotesis Pengaruh Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG) Terhadap Kinerja.

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,936	2,900		4,115	,000
	GP	,737	,062	,865	11,961	,000

a. Dependent Variable: KP

Berdasarkan hasil uji t didapat nilai  $t_{hitung} = 11,936$ . Apabila dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  pada taraf signifikan yaitu 2,011 maka  $t_{hitung} = 11,936 > t_{tabel} 2,011$  sehingga dapat disimpulkan bahwa,  $H_a$  yang menyatakan terdapat pengaruh

antara variabel Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG) ( $X_2$ ) terhadap variabel Kinerja (Y) di Dinas Perdagangan Lampung Utara dapat diterima. Jadi variabel Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG) ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap variabel Kinerja (Y).

Persamaan regresi antara variabel Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG) ( $X_2$ ) terhadap variabel Kinerja (Y) di Dinas Perdagangan Lampung Utara adalah  $Y = 11,936 + 0,737 X_1$ , yang artinya setiap kenaikan satu point daripada variabel Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG) ( $X_2$ ) akan diikuti oleh naiknya variabel kinerja di Dinas Perdagangan Lampung Utara 0,737 point.

Pembentukan Model Regresi Linier Berganda untuk menganalisa data secara kuantitatif. Metode ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat yaitu Kinerja (Y) pada Dinas Perdagangan Lampung Utara. Hasil perhitungan dengan menggunakan program statistika SPSS V.19 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel Perhitungan Regresi Berganda antara Kualitas Pelayanan, Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG) dan Kinerja.

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.775	2.958		3.305	.002
	Kualitas Pelayanan	.376	.174	.442	2.165	.035
	Tanda Daftar Gudang (TDG)	.404	.183	.450	2.204	.032

a. Dependent Variable: kinerja

Untuk mengetahui hubungan antar variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG) ( $X_2$ ) terhadap Kinerja (Y), dilakukan pengolahan data dengan bantuan program SPSS versi 18, yang diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel Perhitungan Korelasi Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Kinerja (Y) dari 50 Responden

Correlations				
		Kualitas Pelayanan	Tanda Daftar Gudang (TDG)	Kinerja
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.940**	.865**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	50	50	50
Tanda Daftar Gudang (TDG)	Pearson Correlation	.940**	1	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	50	50	50
Kinerja	Pearson Correlation	.865**	.866**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	50	50	50

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

Hasil dari Tabel Correlations hubungan korelasi antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG) ( $X_2$ ) sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti terdapat korelasi yang signifikan. Selanjutnya antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dengan Kinerja (Y) nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang berarti terdapat korelasi yang substansial. Terdapat hubungan antara Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG) ( $X_2$ ) terhadap Kinerja (Y) nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  berarti terdapat korelasi yang signifikan.

Tabel Perhitungan Koefisien Korelasi Secara Simultan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.879 <sup>a</sup>	.772	.763	1.551

a. Predictors: (Constant), motivasi, gaya kepemimpinan

Tabel *Model Summary* memperlihatkan nilai koefisien R sebesar 0,879 dan terletak antara  $> 0,70 - < 0,90$ , memberikan arti bahwa hubungan yang terjadi antara variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG) ( $X_2$ ) secara simultan terkategori kuat terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada Dinas Perdagangan Kabupaten Lampung Utara. Sedangkan nilai  $R^2$  sebesar 0,772 menunjukkan kontribusi secara bersama-sama variabel bebas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG) ( $X_2$ ) yang digunakan dalam model mampu menjelaskan Kinerja

Pegawai (Y) sebesar 77,2%, sedangkan sisanya 22,8 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model regresi.

Pengujian pengaruh variabel bebas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG) ( $X_2$ ) secara simultan terhadap Kinerja (Y) pada Dinas Perdagangan Lampung Utara, menggunakan uji-F dengan tingkat kepercayaan 95 persen ( $\alpha = 0,05$ ) dan derajat kebebasan untuk pembilang  $k-1 = 3 - 1 = 2$ , serta derajat kebebasan untuk penyebut  $n-k-1 = 50 - 2 - 1 = 47$ .

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	383.436	2	191.718	79.710	.000 <sup>b</sup>
	Residual	113.044	47	2.405		
Total		496.480	49			

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, Tanda Daftar Gudang (TDG)

b. Dependent Variable: kinerja

Keberartian regresi dengan uji-F atau pengujian secara simultan/keseluruhan, diperoleh hasil dari 2 (dua) variabel bebas yang terdiri dari  $X_1$  dan  $X_2$  tersebut nilai  $F_{hitung}$  pada Tabel Anova sebesar 79,710. Sedangkan nilai  $F_{tabel}$  dengan dk pembilang  $k = 2$  dan dk penyebut  $n - k - 1 = 50 - 2 - 1 = 47$ , tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ) diperoleh nilai  $F_{tabel} = 4,047$ .

Hasil perhitungan dengan satu arah yang menggunakan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ), derajat kebebasan untuk pembilang ( $df_1$ ) = 2, dan derajat kebebasan untuk pembagi ( $df_2$ ) = 47 diperoleh nilai  $F_{hitung}$  adalah 79,710 lebih besar dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 4,047 serta hasil uji signifikansi menunjukkan nilai Sig hitung sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka disimpulkan  $H_0$  di tolak dan  $H_3$  "di terima". Dengan demikian Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang

(TDG) ( $X_2$ ) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada Dinas Perdagangan Lampung Utara.

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pada Dinas Perdagangan Lampung Utara, hal ini terbukti dari hasil perhitungan uji hipotesis parsial melalui uji t dan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai sebesar 11,987 dan hasil  $t_{hitung}$  11,987 >  $t_{tabel}$  2,012. Besarnya Koefisiensi Determinasi (KD) adalah 75,0%. Hasil ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pada Dinas Perdagangan Lampung Utara sebesar 75,0%.
2. Terdapat pengaruh Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG) terhadap kinerja pada Dinas Perdagangan Lampung Utara, hal ini terbukti dari hasil perhitungan uji hipotesis parsial melalui uji t diperoleh nilai  $t_{hitung}$  Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG) terhadap kinerja pegawai sebesar 11,961 dan hasil  $t_{hitung}$  >  $t_{tabel}$  2,012. Besarnya koefisiensi determinasi (KD) adalah 74,9%. Hasil ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG) terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perdagangan Kabupaten Lampung Utara sebesar 74,9%.
3. Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG) secara bersama-sama terhadap kinerja pada

Dinas Perdagangan Lampung Utara, hal ini terbukti dari hasil pengujian hipotesis secara simultan melalui uji F, diperoleh hasil  $F_{hitung}$  sebesar 79,710 dan jauh lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  4,047 pada taraf signifikan 5% dengan dk 50. Besarnya koefisiensi determinasi adalah 77,2%. Hasil ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG) secara bersama-sama terhadap kinerja pada Dinas Perdagangan Lampung Utara sebesar 77,2%.

Implikasi adalah suatu konsistensi atau akibat langsung dari hasil penemuan suatu penemuan ilmiah. Hasil dari penelitian diatas, implikasi selanjutnya adalah :

1. Variabel kualitas pelayanan, yang perlu mendapat perhatian untuk peningkatan kualitas pelayanan adalah indikator Reliability (Kehandalan) mengenai item pertanyaan kehandalan pelayanan pegawai tepat waktu. Peningkatan indikator ini dengan cara pelatihan dan pendidikan, pimpinan harus lebih lagi dalam memberikan apresiasi pada pegawai yang mengerjakan pekerjaannya dengan tepat waktu karena hal ini dapat memberikan motivasi kepada pegawai dalam meningkatkan kinerja pada Dinas Perdagangan Kabupaten Lampung Utara.
2. Variabel Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang (TDG) yang harus ditingkatkan adalah indikator IMB, NIB, NPWP mengenai item pertanyaan Persyaratan IMB dalam pelayanan berdasarkan ketentuan yang berlaku. Peningkatan indikator ini bisa dilakukan oleh instansi dengan cara lebih memperhatikan

dan memberi arahan terhadap pegawai dalam memberikan arahan tugas pekerjaannya karena hal ini jika dibiarkan akan menghambat penyelesaian kinerja pegawai pada Dinas Perdagangan Lampung Utara.

3. Variabel kinerja pegawai yang perlu ditingkatkan adalah indikator ketepatan waktu mengenai item pertanyaan ketepatan waktu untuk mengkonsultasikan mengenai pekerjaan yang sedang dikerjakan. disebabkan indikator ini mendapatkan nilai yang paling kecil. Indikator ini dapat ditingkatkan pimpinan dengan memberikan tugas dan pekerjaan sesuai dengan basic serta job description yang telah ditetapkan pada masing-masing pegawai sehingga para pegawai tidak harus mengkonsultasikan pekerjaannya beberapa kali dalam setiap penyelesaian tugasnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amir, Muhammad, 2015. Memahami evaluasi kinerja karyawan. Jakarta; Mitra wacana media.
- Anik Herminingsih, 2012. Spiritualitas kepuasan kerja sebagai faktor Organizational Citizenship Behavior (OCB). Jakarta; Jurnal Ekonomi dan Sosial.
- Barata (dalam Firmayasa), 2017, Dasar-dasar pelayanan prima, Jakarta; PT. Elex media komputindo.
- Edison, Emron, dkk, 2016. Manajemen Sumber daya manusia. Bandung; CV. Alfabeta.
- Fandy Tjiptono, 2017, Pemasaran esesi dan aflikasi, Yogyakarta; Andi offset.
- Hardiansyah, 2016, Kualitas pelayanan publik, Jogjakarta; Gaya media.
- Hasibuan, 2017. Manajemen Sumber daya manusia. Jakarta; Bumi aksara.
- HB. Ginting, 2019, Analisis pelayanan publik, sumut, skripsi.
- Kasmir, 2017, Manajemen Sumber daya manusia, teori dan praktek, Jakarta; PT. Raja grafindo persada.
- Kotler dan Keller, 2016. Marketing manajemen, New jersey; Pearson pretice hall.inc.
- Parasurman (dalam Ani purwani dan Rahma W), 2017. Analisis pengaruh kualitas pelayanan, Jakarta; Gramedia utama.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 90/M-DAG/PER/12/2014, Tentang penataan dan pembinaan gudang; Jakarta
- Peraturan Bupati Lampung Utara No. 51 Tahun 2017, Tentang uraian tugas, fungsi dan tata kerja Dinas Perdagangan Kabupaten Lampung Utara.
- Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021, Tentang penyelenggaraan Perizinan berusaha berbasis risiko.
- Peraturan Pemerintah No. 29 Tahun 2021, Tentang penyelenggaraan Bidang Perdagangan.
- Poewardamita (dalam Nurhadi), 2016, Kualitas pelayanan publik, Jakarta; Balai pustaka.
- Rusydi, 2017, Customer Excelence, Jogjakarta; Gosyer publishing.
- Sinambela (dalam Harbani pasolog), 2013. Manajemen pelayanan prima, Yogyakarta; Graha ilmu.

- Sri Budi Cantika.. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia, Malang; UMM
- Sugiyono, 2018. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif. Bandung;CV. Alfabeta.
- Susilowati, Retnowulan, Widiyanti, 2018. Penilaian kinerja pemerintah daerah. Bogor;Jurnal manajemen.
- Sutrisno, 2016. Budaya Organisasi dan motivasi terhadap kinerja, Jakarta;Tirtayasa.
- Wirawan, 2017. Evaluasi kinerja sumber daya manusia teori aplikasi dan penelitian, Jakarta;Salemba empat.