

Pengaruh Persepsi Risiko Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Patumbak Kabupaten Deli Serdang

Dwi Filda Miranti¹, Indra Utama^{2*}

¹Fakultas Ekonomi, Manajemen, UMN Al-Wasliyah, Medan, Indonesia
Email: ¹dwifildamiranti@email.com, ^{2*}indrautm21@gmail.com

Abstrak– Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh persepsi risiko, kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pegawai Kantor Kecamatan Patumbak Deli Serdang, baik secara parsial maupun secara simultan. Sampel dari penelitian ini adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari kantor kecamatan tersebut sebanyak 70 orang. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner, skala pengukurannya menggunakan skala Likert. Pada analisis data menggunakan uji regresi linear berganda dengan program aplikasi SPSS. Ketika di uji secara bersama-sama kedua variabel (x) persepsi risiko dan kepercayaan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dapat dilihat berdasarkan hasil bahwa F hitung (5,994) > F tabel (3.132), yang artinya H0 ditolak dan Ha diterima atau dapat dikatakan persepsi risiko serta kepercayaan masyarakat jika diuji secara bersama-sama (Simultan) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu dengan penelitian ini pegawai kantor kecamatan patumbak deli serdang dapat termotivasi dalam bentuk hasil kritik dan saran, sehingga pegawai diharapkan dapat bekerja lebih baik lagi dalam bersinergi dan memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Kantor kecamatan Patumbak Deli Serdang untuk menghilangkan stigma tentang risiko dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Kata Kunci: Persepsi Risiko, Kepercayaan Masyarakat, Kinerja Pegawai.

Abstract– This study aims to analyze the effect of risk perception, public trust on the performance of employees of the Patumbak Deli Serdang District Office, both partially and simultaneously. The sample of this study were 70 people who received services from the sub-district office. Data was collected using a questionnaire, the measurement scale used a Likert scale. In data analysis using multiple linear regression tests with the SPSS application program. When tested together the two variables (x) risk perception and public trust have a significant effect on employee performance, it can be seen based on the results that F count (5.994) > F table (3.132), which means that H0 is rejected and Ha is accepted or it can be said that risk perception and public trust when tested together (Simultaneously) have a significant effect on employee performance. Therefore, with this research, employees of the Patumbak Deli Serdang sub-district office can be motivated in the form of the results of criticism and suggestions, so that employees are expected to work even better in synergizing and providing the best quality of service to the people who get services from the Patumbak Deli Serdang sub-district office to eliminate the stigma about risk and increase public trust.

Keywords: Risk Perception, Public Trust, Employee Performance

1. PENDAHULUAN

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, (Dewi & Harjojo, 2019)

Sumber daya manusia merupakan semua kekuatan atau potensi atau apa-apa yang dimiliki manusia, seperti: akal budi, perasaan kasih sayang, keinginan untuk bebas merdeka, perasaan sosial, bakat berkomunikasi dengan pihak lain, memiliki cipta, rasa, karsa dan karya, (Dewi & Harjojo, 2019)

Dalam kondisi lingkungan ini, manajemen dituntut untuk berbagi cara baru buat mempertahankan anggota organisasi pada kinerja tinggi dan berbagi potensinya supaya memberikan kontribusi aporisma pada organisasi. Persoalan sumber daya manusia yang kelihatan hanya persoalan intern berasal dari suatu organisasi sesungguhnya memiliki hubungan yang erat dengan masyarakat luas menjadi pelayanan publik yang diukur dari kinerja, (Dahlan et al., 2017).

Layanan publik sering digunakan sebagai sinonim untuk layanan pemerintah yang mencakup semua orang yang bekerja di publik sektor. Tapi pelayanan publik berarti lebih dari satu tempat pekerjaan, (Ingraham, 2005)

Berdasarkan pengamatan dan informasi dari beberapa masyarakat, banyak persoalan yang ditemukan dalam pelayanan terhadap masyarakat yang mencerminkan persepsi risiko artinya ketidakpastiaan dan konsekuensi yang dihadapi masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Patumbak Kabupaten Deli Serdang. Terdapat berbagai masalah berkaitan dengan administrasi kependudukan antara lain tidak optimalnya pelayanan E- KTP dan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran surat lahir, mati dan surat-surat lain yang

berkaitan dengan kependudukan. Pelayanan yang kaku serta berbelit-belit, perilaku serta tindakan pegawai. Pegawai kantor camat dalam benak masyarakat lebih identik dengan ketidakpastian, kurang ramah, dan fasilitas pelayanan yang masih kurang memadai. Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat Patumbak Kabupaten Deli Serdang.

Faktor lain yang dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan adalah waktu pelayanan. Persepsi masyarakat terhadap risiko waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat walaupun lamanya pelayanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja pegawai di kantor camat patumbak kabupaten deli serdang. Akibatnya masyarakat kurang percaya dengan kinerja pegawai di kantor camat sehingga mengambil jalan pintas dengan menggunakan jasa yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepercayaan masyarakat, (Arum Ratna Dewi, 2021). Kepercayaan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan Kantor Camat Patumbak Kabupaten Deli Serdang sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut.

Sejalan dengan itu, sebagai penegasan atas ketidakjelasan kiprah fungsi Kecamatan dan jawaban terhadap tuntutan masyarakat, maka pada tanggal 15 Januari 2010 Kementerian dalam Negeri menerbitkan Peraturan Menteri dalam Negeri No 4 Tahun 2010 perihal panduan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Permendagri No 4 Tahun 2010 ini ialah yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan mulai dari tahap permohonan sampai terbitnya dokumen yang meliputi pelayanan dibidang perizinan serta non perizininan. keluarnya kebutuhan akan pelayanan publik yang “bersih” menghasilkan pemerintah merasa perlu buat menghasilkan kebijakan yang bisa dipergunakan menjadi acuan pemerintah dibawahnya dengan asa pelayanan publik yang diberikan bisa sesuai menggunakan apa yang dibutuhkan. Kebijakan yang dimaksud ialah Permendagri angka 4 Tahun 2010 perihal panduan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Intinya pemerintah sudah melakukan banyak sekali upaya agar membentuk pelayanan yang lebih cepat, tepat, manusiawi, tidak diskriminatif, serta transparan selain itu pemerintah juga menyusun rancangan undang-undang perihal pelayanan publik yang isinya memuat standar pelayanan minimum. tetapi upaya-upaya yang sudah ditempuh nampak kurang optimal, salah satu indikator yang bisa dicermati dari kenyataan ini ialah pada fungsi pelayanan publik yang banyak dikenal menggunakan sifat birokratis serta banyak menerima keluhan berasal masyarakat sebab masih belum memperhatikan rakyat penggunaanya, lalu pelayanan publik cenderung lebih bersifat yang hanya memperhatikan atau mempertimbangkan kepentingan kepemimpin/organisasi saja.

2. KERANGKA TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung untuk melakukan penelitian. Dan beberapa penelitian lain yang masih memiliki kaitan dengan variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2.1 diantaranya yaitu:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Yogi Setiawan, 2018	Persepsi Masyarakat Tentang Pelaksanaan <i>Good Governance</i> Di Kantor Camat Samarinda Seberang	1. Variabel persepsi masyarakat (X) 2. Variabel Pelaksanaan <i>Good Governance</i> (Y)	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Persepsi Masyarakat tentang pelaksanaan <i>Good governance</i> sudah cukup optimal sehingga masih perlu ditingkatkan untuk mengarah ke pelayanan yang optimal dan memuaskan. Sarana dan prasarana ataupun pegawai yang ada di Kantor Camat Samarinda Seberang masih terdapat kekurangan, diharapkan beberapa kekurangan tersebut dapat tertangani dengan cepat, agar proses pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pegawai dapat optimal.
2.	Riski Putriana, 2019	Gaya Kepemimpinan Partisipatif Camat Dalam Membangun Kepercayaan Masyarakat Untuk Melaksanakan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Rantau Selatan	1. Variabel Gaya Kepemimpinan Partisipatif (X1), Membangun Kepercayaan Masyarakat (X2) 2. Variabel Pelayanan Publik (Y)	Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa gaya kepemimpinan camat Rantau Selatan adalah gaya kepemimpinan partisipatif. Gaya kepemimpinan partisipatif menuntut agar bawahan berpartisipasi aktif dan bekerja sama dalam melaksanakan tugasnya, tetapi masih ada beberapa pegawai kantor camat yang pasif, sehingga dalam melaksanakan pelayanan administratif belum begitu optimal dan ada beberapa masyarakat kurang percaya kepada pelayanan administratif di Kantor Camat Rantau Selatan.
3.	Sri Purnama, 2018	pengaruh pengawasan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai kantor camat penyabungan barat kabupaten mandailing natal	1. Variabel Pengawasan (X1) dan Disiplin Kerja (X2) 2. Variabel Kinerja Pegawai (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel Pengawasan, Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Camat Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal. Hal ini dibuktikan dengan statistik Fhitung

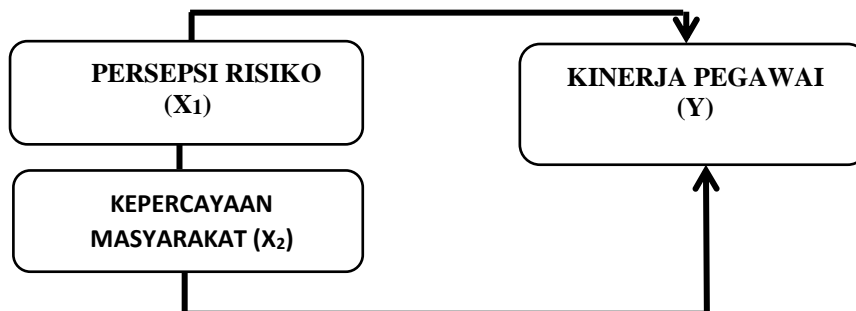
				sebesar 14,833 dengan signifikan sebesar 0,000. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis dengan uji F yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengawasan, Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal.
4.	Dariel Parubang & Muslim Andi Yusuf, 2021	Analisis Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan	1. Variabel Kepercayaan Masyarakat (X_1) 2. Variabel Kinerja Pegawai (Y)	Analisis Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis kepercayaan masyarakat di Kantor Kelurahan Dangerakko Kota Palopo, sudah mendapat kepercayaan masyarakat. Yang dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) data yang diperoleh dari jawaban angket yaitu 28,88% dari responden menyatakan sangat setuju tentang para pegawai yang bekerja dengan baik di Kantor Kelurahan Dangerakko Kota Palopo, sedangkan 71,11% dari masyarakat menyatakan setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dengan dikuatkannya oleh pernyataan salah satu responden yang bernama Muh. Agus Ramlan (38 tahun), beliau berkata bahwa, kinerja pemerintah yang ada di Kantor Kelurahan Dangerakko Kota Palopo, sudah berjalan dengan prosedur pelaksanaan kerja.
5.	Irma Erawati, Muhammad Darwis & Muh. Nasrullah, 2017	Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa	1. Variabel Kinerja Pegawai (X_1)	Kinerja Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan deskripsi kuantitatif untuk mengetahui Efektivitas Kinerja Pegawai pada

				Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa tergolong efektif berdasarkan aspek: 1) hasil kerja, dengan analisis data yang diperoleh yaitu 78,81 persen, 2) perilaku, dengan analisis data yang diperoleh yaitu 79,89 persen 3) atribut dan kompetensi dengan analisis data yang diperoleh yaitu 80,55 persen, 4) komperatif dengan analisis data yang di peroleh 81,01 persen.
6.	Sisca Rumambi, Evi Elvira Masengi, Wilson Bogar, 2022	<i>The Effect of Organizational Commitment and Work Culture on Civil Servants Public Service Performance in Tomohon's District Office</i>	1. Variabel Organizational Commitment (X_1) and Work Culture (X_2) 2. Variabel Civil Servants Public Service Performance (Y)	<i>The study results indicate that the effect of Organizational Commitment on Public Service Performance shows a positive and significant direction. Employees who have a high organizational commitment must be selectively prepared from the start (recruitment). It is hoped that with the recruitment of employees with a merit system, employees with a high organization can carry out their functions, duties, and roles. The performance of public services shows results that organizational commitment and work culture simultaneously have a significant effect on employee performance. Moreover, the contribution of organizational commitment and work culture simultaneously to the performance of public services is 53.50%, while the other variable determines the remaining 46.50%. The conclusion of this study provides an overview of organizational and cultural commitment</i>

				<i>to the performance of civil servants as a sub-district public service in Tomohon; thus, the employees have continuity and respective roles following the existing sub-districts and functions.</i>
7.	Sutianingsih, Theresia Kartika Wuri Handayani, 2021	<i>Effect Of Work Motivation, Work Discipline and Perception of Organizational Support On Employee Performance In Manyaran Sub-District Office</i>	<i>1. Variabel Work Motivation (X_1), Work Discipline (X_2) and Perception Organizational (X_3) 2. Variabel Employee Performance (Y)</i>	<i>The results of hypothesis testing indicate that work and motivation and perceived organizational support of have a positive and significant effect on employee performance. Work discipline has no significant positive effect on employee performance. Work motivation is the most dominant variable in influencing employee performance. The results of the regression calculation can be seen that the coefficient of determination of Adjusted R Square is 0.888. This means that 88.8% of the variation in employee performance variables can be explained by the variables of work motivation, work discipline and perceived organizational support, while the remaining 11.2% is explained by other variables not proposed in this study.</i>

a. Kerangka konseptual

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting, (Sugiyono, 2017). Penelitian ini menggambarkan tentang persepsi risiko dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan pada landasan teori, maka kerangka konseptual yang disajikan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 2.1 Kerangka konseptual

b. Hipotesis

“Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori”, (Sugiyono, 2014).

Untuk itu pada penelitian ini penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

- H1 Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi risiko terhadap kinerja pegawai di kantor Camat Patumbak Kabupaten Deli Serdang.
- H2 Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pegawai di kantor Camat Patumbak Kabupaten Deli Serdang.
- H3 Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi risiko dan kepercayaan masyarakat kinerja pegawai di kantor Camat Patumbak Kabupaten Deli Serdang.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, (Sugiyono, 2017), yaitu suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menganalisis dan melakukan kajian penelitian keterangan mengenai apa yang ingin diketahui, dengan alasan karena peneliti ingin mengukur seberapa besar pengaruh persepsi risiko dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pegawai di kantor Camat Patumbak Kabupaten Deli Serdang.

Adapun tipe penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif kuantitatif, Penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok. Penelitian ini menilai sifat dari kondisi- kondisi yang tampak. Tujuan dalam penelitian ini dibatasi untuk menggambarkan karakteristik sesuatu sebagaimana adanya. Alasan peneliti menggunakan tipe penelitian ini karena peneliti ingin mengetahui, mengumpulkan beberapa data-data diperoleh dengan kemudian disusun.

3.2 Teknik Analisis Data

Adapun yang menjadi teknik analisis data yang dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas dan terikat dengan menggunakan analisis statistik melalui pendekatan Uji Asumsi Klasik, Uji Statistik dan linear berganda dengan menggunakan SPSS realase26 for windows.

3.2.1 Analisis Deskriptif

Metode analisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah berkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan untuk umum atau generalisasi.

3.2.2 Uji Kualitas Data

Analisis data merupakan tahap selanjutnya yang akan diselesaikan dalam penelitian setelah dilakukan pengumpulan data, maka selanjutnya yang dilakukan adalah mengolah data dan menganalisis secara bertahap data-data tersebut. Sebelum angket disebarakan terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya.

A. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kevalidan atau keabsahan dari setiap pertanyaan dari indikator digunakan uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika nilai, Pearson Correlation (r hitung) $>$ r tabel maka, item pertanyaan dinyatakan valid namun jika nilai Pearson Correlation $<$ r tabel item, maka pertanyaan dinyatakan tidak valid dan dengan nilai signifikansi $< 0,05$.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kendala atau konsistensi instrumen yang digunakan. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor masing-masing pertanyaan dalam setiap variabel. Dimana pertanyaan-pertanyaan untuk masing-masing variabel sama seperti pertanyaan-pertanyaan dan variabel-variabel pada pengukuran validitas. Koefisiensi alpha menunjukkan nilai reliabilitas masing-masing variabel penelitian ini. Nilai alpha yang lebih besar dari $\alpha = 0,6$, berarti bahwa semua variabel-variabel dalam penelitian ini adalah reliable. Suatu instrumen penelitian dinilai memiliki konsistensi internal yang baik atau reliable jika (Cronbach alpha $\alpha > 0,6$).

3.2.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian asumsi-asumsi statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear yang berbasis ordinary least square.

a) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian asumsi residual yang berdistribusi normal. Asumsi ini harus terpenuhi untuk model regresi linear yang baik. uji normalitas dilakukan pada nilai residual model. Asumsi normalitas terpenuhi ketika penyebaran titik-titik output plot mengikuti garis diagonal. Uji normalitas model

regresi bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya distribusi regresi residual normal atau mendekati normal. Dasar pengambilan keputusan untuk mendeteksi kenormalan adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas, (Priyatno, 2012)

b) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi yang tinggi maka hal ini dinamakan terdapat masalah multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Ketentuan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas yaitu: jika nilai variance inflation factor (VIF) tidak lebih dari 10 (dibawah 10) dan nilai Tolerance tidak kurang dari 0,1 (diatas 0,1), maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas $VIF = 1/Tolerance$, jika $VIF = 10$ maka $Tolerance = 1/10 = 0,1$. Semakin tinggi VIF maka semakin rendah Tolerance.

c) Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah pengujian asumsi residual dengan varians tidak konstan. Harapannya, asumsi ini tidak terpenuhi karena model regresi linier berganda memiliki asumsi residual dengan varians konstan (homoskedastis). Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan varians residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain, atau gambaran hubungan antar nilai yang diprediksi dengan *Studentized Delete Residual* nilai tersebut. Model regresi yang baik adalah regresi yang memiliki persamaan varians residual suatu periode pengamatan dengan periode pengamatan yang lain, atau ada hubungan antara nilai yang diprediksi dengan *Studentized Delete Residual* nilai tersebut sehingga dapat dikatakan model tersebut homoskedastisitas. Cara memprediksinya adalah jika pola gambar scatterplot model tersebut adalah:

- 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0.
- 2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- 4) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.

3.2.4 Regresi Linier Berganda

Model analisis data ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh persepsi resiko, kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pegawai. Model persamaannya adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja Pegawai

α = Konstanta

β = Koefisien Regresi Berganda

X_1 = Persepsi Risiko

X_2 = Kepercayaan Masyarakat

e = Error Term

3.8.5 Pengujian Hipotesis

a) Uji t (Uji Parsial)

Uji t untuk menguji secara parsial apakah variabel bebas (persepsi risiko, kepercayaan masyarakat) terhadap nilai variabel terikat (Y) Untuk mengetahui diterima atau tidaknya hipotesis yang diajukan dilakukan uji t.

1) Nilai t-hitung > t-tabel

T hitung dapat diperoleh melalui uji manual (menghitung sendiri) ataupun melalui hasil perolehan data seperti SPSS (pada tabel coefficient dengan nama t), sedangkan t tabel diperoleh hanya dengan melihat nilai pada tabel t.

2) Nilai signifikan harus < derajat kepercayaan (umumnya derajat penelitian 0,05).

b) Uji F (Uji Simultan)

Uji simultan bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen (X) terhadap dependen (Y) secara serentak atau bersama-sama.

1) Nilai F hitung > F tabel F hitung dapat diperoleh melalui uji manual (menghitung sendiri) ataupun melalui hasil pengolahan data seperti SPSS (pada atabel ANOVA dengan nama F).

2) Signifikan Fhitung < derajat kepercayaan penelitian (0,05 pada umumnya). Nilai signifikasi dapat diperoleh melalui manual maupun melalui hasil pengolahan SPSS (pada atabel ANOVA dengan

nama sign).

c) Uji R² (Uji Determinan)

Uji digunakan untuk mengukur kedekatan hubungan dari modal yang dipakai Koefisien determinasi (adjusted R) yaitu angka yang menunjukkan besarnya kemampuan varians atau penyebaran dari variabel-variabel bebas yang menerangkan variabel terikat atau angka yang menunjukkan seberapa besar variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebasnya. Besarnya koefisien determinasi adalah antara 0 hingga 1 (0 < adjusted R² < 1. Dimana nilai koefisien mendekati 1, maka model tersebut dikatakan baik karena semakin dekat hubungan variabel bebas dengan variabel terikat.

4. HASIL

Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan pendekatan kuantitatif, untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi risiko dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat Patumbak Kabupaten Deli Serdang. Penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat sekitar dengan jumlah 70 orang yang mendapatkan pelayanan dari kantor camat Patumbak Kabupaten Deli Serdang. Serta dalam pengujian validitasnya dari total 70 responden tersebut mendapatkan keterangan yang valid dari setiap variabelnya. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat yaitu persepsi risiko (X₁), Kepercayaan Masyarakat (X₂) sebagai variabel bebas, dan Kinerja Pegawai (Y) sebagai variabel terikat.

4.1 Analisis Deskriptif

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja pegawai di kantor camat patumbak kabupaten deli serdang. Akibatnya masyarakat kurang percaya dengan kinerja pegawai di kantor camat sehingga mengambil jalan pintas dengan menggunakan jasa calo yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan. Dalam pemberian pelayanan publik. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan Kantor Camat Patumbak Kabupaten Deli Serdang sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut.

Dari deskriptif diatas dapat ditentukan bahwa persepsi risiko, kepercayaan masyarakat (variabel X) dan kinerja pegawai sebagai (variabel Y) menggunakan instrumen kuesioner, jumlah butir pernyataan pada setiap 3 variabel, persepsi resiko (X1) sebanyak 8 pernyataan, Kepercayaan masyarakat sebanyak 8 pernyataan (X2) dan kinerja pegawai (Y) sebanyak 9 pernyataan, berikut ini adalah analisis statistik deskriptif persepsi risiko, kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Patumbak Deli Serdang.

Tabel 4.1
Uji Statistik Deskriptif
Statistics

	Persepsi Risiko	Kepercayaan Masyarakat	Kinerja Pegawai
N Valid	70	70	70
Missing	0	0	0
Mean	33,99	26,66	31,96
Std. Deviation	3,951	4,990	4,799
Variance	15,608	24,895	23,027
Range	17	24	24
Minimum	22	14	21
Maximum	39	38	45

(Sumber : Data primer diolah SPSS)

Tabel 4.1 dalam pengujian statistik deskriptif menjelaskan bahwa pada variabel persepsi risiko (X_1) memiliki nilai minimum responden yang didapat dari penyebaran kuesioner adalah sebesar 22, nilai maksimum responden yang didapat dari penyebaran kuesioner adalah sebesar 39, mean dengan total jawaban 33,99 (rata-rata jawaban responden yang didapat melalui penyebaran kuesioner) dan standar deviasi sebesar 3,951. Variabel kepercayaan masyarakat (X_2) memiliki jawaban minimum responden adalah 14, yang didapat dari penyebaran kuesioner sebesar 38 adalah jawaban maksimum yang didapat dari penyebaran kuesioner, untuk mean jawaban responden, dengan rata-rata total jawaban 26,66 (rata-rata jawaban responden), dan hasil dari standar deviasi diperoleh berdasarkan jawaban responden adalah 4,990.

Variabel kinerja pegawai (Y) berdasarkan hasil jawaban responden nilai statistik minimum yang diperoleh sebesar 21, jawaban maksimum responden yang didapat dari penyebaran kuesioner adalah sebesar 45, mean dengan total jawaban 31,96 (rata-rata jawaban responden yang didapat melalui penyebaran kuesioner) dan standar deviasi sebesar 4,799.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari persepsi risiko dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat Patumbak Kabupaten Deli Serdang. Berdasarkan hasil dari analisis dan pembahasan yang dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi risiko mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat Patumbak Kabupaten Deli Serdang.
2. Kepercayaan masyarakat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Camat Patumbak Kabupaten Deli Serdang.
3. Ketika diuji secara bersama-sama, persepsi risiko, kepercayaan masyarakat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat Patumbak Kabupaten Deli Serdang.
4. Berdasarkan hasil uji Determinasi dapat diketahui bahwa terjadi pengaruh sebesar 15,1 % dari variabel independen terhadap variabel dependen dan selebihnya 84,9% dipengaruhi oleh faktor yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Arum Ratna Dewi. (2021). *Pentingnya Standar Pelayanan Publik*. Kemenkeu. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13921/Pentingnya-Standar-Pelayanan-Publik.html>
- Dahlan, Hasim, D., & Hamdan. (2017). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. *Jurnal Administrare*, 4(2), 69–75.
- Dewi, D. P., & Harjoyo. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Unpam Press* (Issue 1).
- Ingraham, P. W. (2005). Performance: Promises to keep and miles to go. *Public Administration Review*, 65(4), 390–395. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2005.00466.x>
- Priyatno, D. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS*. Andi Offset. <https://www.andipublisher.com/>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.