

PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN SEGERI KABUPATEN PANGKEP

Ahdar Ahmad

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar

Email: hdarahmad2gmail.com

Keywords:

Quality of Human Resources, Service Performance

Abstract

The purpose of this research is a type of quantitative research with the aim of knowing the effect of the quality of human resources on service performance at the Segeri District office, Pangkep Regency. This sample was taken from the Segeri District Office, Pangkep Regency. The type of data used in this study is quantitative data obtained from questionnaires distributed and related to the problem under study. Data collection was carried out by distributing questionnaires. In this study, the data sources used in data collection include primary data. The internal instrument used in this study used the Likert scale method. Based on the results of data research using statistical calculations through the IBM SPSS statistics application version 29.0.1.0 concerning the effect of the quality of human resources on the performance of community services at the Segeri District Office, Pangkep Regency which has been discussed from the previous chapter, the authors draw an important conclusion, namely the influence of resource quality humans have a positive and significant effect on service performance. The quality of human resources must be improved because it can be seen from the research results that service performance will increase if the quality of human resources is better.

Kata Kunci

Kualitas sumber Daya Manusia, Kinerja Pelayanan.

Abstrak (Bahasa Indonesia)

Tujuan penelitian ini merupakan jenis penelitian bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja pelayanan pada kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep. Sampel ini diambil dari Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan pembagian kuesioner. Dalam penelitian ini sumber data yang dilakukan dalam pengumpulan data mencakup data primer. Instrumen dalam yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode skala Likert. Berdasarkan hasil penelitian data dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi IBM SPSS statistics versi 29.0.1.0 mengenai pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja pelayanan masyarakat pada Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep yang telah dibahas dari bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan penting yaitu pengaruh kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan. Kualitas sumber daya manusia harus ditingkatkan karena dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa kinerja pelayanan akan mengalami peningkatan jika kualitas sumber daya manusia lebih baik.

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah organisasi dengan skala besar maupun kecil, sumber daya manusia dipandang sebagai unsur yang sangat menentukan dalam proses pengembangan organisasi karena pengembangan kualitas pelayanan akan terealisasi apabila ditunjang oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

Hal ini menunjukkan bahwa peran dan kinerja dari karyawan atau pegawai sangatlah penting agar tercapainya tujuan dari suatu organisasi, sehingga menjadi tempat atau wadah bagi para karyawan atau pegawai untuk melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing sesuai dengan bidangnya. Para pegawai juga dituntut agar mampu melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan cepat, tepat dan teliti, agar nantinya tujuan dari organisasi dapat tercapai sesuai dengan yang telah diharapkan secara efektif dan efisien tanpa mengurangi kualitas, kuantitas dan mutu dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan suatu organisasi dapat dikatakan baik karena sumber daya manusianya yang mempunyai kualitas, kuantitas dan mutu yang baik.

Terkait peningkatan kualitas pelayanan publik bagaimana di amanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2004 Tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) perlu dilaksanakan survey terkait kepuasan pelayanan sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan pelayanan akan menjadi tolak ukur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi salah satu pendorong setiap pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban untuk dan mengurus sendiri pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Maka, dengan adanya konsep mengenai otonomi daerah ini, daerah lebih mudah untuk berkerja dan bertindak walaupun tetap mengacuh pada perundang-undangan yang ada. Salah satu kewenangan yang dilimpahkan adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan lembaga daerah. Oleh karena itu, ASN harus berkembang untuk memberikan layanan terbaik.

Secara umum kondisi pelayanan di Indonesia masih kurang karena beberapa persoalan yaitu, (1). Belum efektifnya sosialisasi peraturan yang jelas mengenai standar pelayanan prima di negeri ini, yang ada hanya sekedar wacana yang berkembang. (2). Belum adanya sanksi yang jelas bagi pegawai pemerintah yang tidak menjalankan fungsi pelayanan, sehingga terkadang munculnya sikap acuh tak acuh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini mengakibatkan persepsi yang negatif dari masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan. (3). Pelayanan publik yang lebih berpihak pada kepentingan pribadi, golongan tertentu dan elite negara (KKN), sehingga mengundang persepsi masyarakat mengenai kesenjangan pelayanan yang diterimanya. (4). menunjukkan bahwa Citra negatif birokrat yang gampang disuap masih kuat melekat dalam benak publik. Bahkan 3 dari 5 responden menilai, langkah pemerintah menaikkan gaji atau tunjangan belum mampu mengurangi praktik KKN dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kondisi diatas berlaku juga di Pemeritahan Kabupaten Pangkep khususya di Kantor Kecamatan Segeri, sebagaimana observasi awal penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat masih kurang efisien dan efektif, tidak sedikit pegawai masih berpikir bahwa sebagai pegawai pemerintahan tidak perlu bekerja semaksimal mungkin, dikarenakan gaji yang telah ditetapkan hingga tunjangan yang diberikan. Pegawai yang melaksanakan kegiatan diluar dari kewajiban membuat dampak buruk bagi pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Hanya saja dalam prakteknya, harapan ini masih tidak terpenuhi oleh pemerintah, baik pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah. Hingga masih banyak ditemukan kasus-kasus pelayanan yang jauh dari harapan masyarakat. berlaku umumnya bagi

pegawai yang memiliki tingkat pendidikan dan insentif yang rendah, kurangnya pelatihan dalam mengembangkan kemampuan pegawai kearah yang lebih baik, kurangnya transparansi pegawai kepada penerima layanan terkait prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, serta tidak adanya kepastian waktu penyelesaian pelayanan.

Dengan peningkatan insentif, serta inovasi lebih luas simulasi yang lebih banyak, pemerintah daerah diindonesia diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik serta lebih responsif terhadap pelayanan dan keinginan di daerah.

Ditemukan beberapa fenomena pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep yakni adanya pegawai yang kurang kompeten dan tidak terampil dalam melayani sehingga menyebabkan proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang efektif.

Berdasarkan fenomena tersebut, penulis tertarik untuk menganalisis sumber daya manusia terhadap kinerja pelayanan masyarakat, maka penulis mengangkat judul pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja pelayanan masyarakat pada Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, sifat penelitian ini adalah verifikatif yaitu meneliti hubungan, variabel bebas (independent variable) terhadap variabel terikat (dependent variable) yang diteliti. (Nurwahyuddin & Wahid, 2020). dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Segeri, Kabupaten Pangkep menggunakan kuesioner

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis deskriptif variabel bertujuan untuk memberikan gambaran tentang jawaban responden atas pernyataan masing masing variabel dalam penelitian ini. Pernyataan yang diberikan kepada 32 orang pegawai kantor camat segeri yang berjumlah 24 butir pernyataan dimana pembagian pernyataan tentang variabel kualitas SDM (X) sebanyak 12 butir, dan pernyataan tentang variabel kinerja pelayanan (Y) sebanyak 12 Butir dengan tanggapan responden untuk ke 24 pernyataan.

Responden mengenai keterampilan, diketahui bahwa nilai mean variabel kualitas SDM memperoleh nilai rata rata tertinggi yaitu 4,59 dengan pernyataan yang memberikan nilai rata rata terbesar adalah X8. Sedangkan pernyataan yang memberikan nilai rata-rata terendah yaitu X4 dengan nilai 3,93 dengan jawaban responden mengenai pengetahuan.

Responden mengenai kinerja pelayanan diketahui bahwa nilai variabel kinerja pelayanan memperoleh nilai rata rata tertinggi yaitu 4,25 dengan pernyataan yang memberikan nilai rata rata terbesar adalah pada pernyataan Y1, Y2 dan Y6. Sedangkan pernyataan yang memberikan nilai rata rata terendah yaitu Y3 dengan nilai 3,71 dengan jawaban responden mengenai kualitas layanan.

Nilai r hitung lebih besar dari nilai rtabel. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pernyataan kuesioner tentang kinerja pelayanan adalah valid. hasil reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha lebih >0.60. sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang Valid.

Hasil diperoleh persamaan regresi $Y = -53.347 + 2.266 X$ yang berarti bila variabel X berada pada posisi 0 point maka nilai variabel Y sebesar -53.347 akan mengalami perubahan dan bila variabel X mengalami penambahan satuan maka variabel Y akan meningkat sebesar 2.266 dengan persentase pengaruh perubahan variabel X terhadap Y dengan arah koefisien positif signifikan yang dibuktikan dengan nilai thitung $10.513 > t_{tabel}$ dan nilai signifikan

variabel $0.001 < 0.05$ persamaan linear sederhana diatas menjelaskan bahwa adanya pengaruh positif kualitas SDM terhadap kinerja pelayanan yaitu setiap perubahan kualitas SDM sebesar 1 satuan akan mengalami perubahan terhadap kinerja pelayanan.

Secara parsial dimaksudkan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan tabel 4.11 dapat dilihat bahwa signifikansi terhadap kualitas SDM (X) adalah 0,001 yang berarti lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

Berdasarkan hasil penelitian nilai thitung lebih besar dari ttabel yang diperoleh dari SPSS yaitu sebesar $10,513 > 1,699$ dan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa kualitas SDM (X) berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan (Y).

Koefisien Determinasi (R) bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen (Kualitas SDM) dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Kinerja Pelayanan). Nilai koefisien determinasi yaitu antara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memproduksi variabel dependen.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua Variabel yaitu Kualitas SDM sebagai Variabel bebas (X) dan Kinerja Pelayanan sebagai Variabel (Y). Berdasarkan pada tabel Uji t untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial (Individual) terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut : pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y). Nilai thitung untuk kualitas SDM sebesar $10.513 > ttabel 1.699$. maka dapat disimpulkan thitung 10.513 lebih besar dari ttabel dan nilai signifikan 0.001 lebih kecil dari 0.05 sehingga hipotesis berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas SDM terhadap kinerja pegawai (H_a diterima dan H_o ditolak) artinya secara parsial Kualitas SDM dan Kinerja Pelayanan.

Hasil diperoleh persamaan regresi $Y = -53.347 + 2.266 X$ yang berarti bila variabel X berada pada posisi 0 point maka nilai variabel Y sebesar -53.347 mengalami perubahan bila variabel X mengalami penambahan 1 satuan maka variabel Y akan meningkat sebesar 2.266 dengan persentase pengaruh perubahan variabel X terhadap Y dengan arah koefisien positif signifikan yang dibuktikan dengan nilai rhitung sebesar $10.513 > ttabel 1.699$ dan nilai signifikan variabel adalah $0.001 < 0.05$.

KESIMPULAN

Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif terhadap Kinerja Pelayanan menurut hasil hipotesis yang menggunakan uji analisis regresi linier sederhana. Kualitas Sumber Daya Manusia di kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep baik pada pernyataan X8 terkait penentuan volume ukuran tugas terbaik yang dapat diselesaikan, di lain sisi harus meningkatkan pengetahuan agar Kualitas SDM lebih baik guna meningkatkan kinerja pelayanan.

REFERENSI

- Aprilyano, Herman Budi Sasono, N. (2021). Evaluasi Diferensiasi Produk Di Cafe Space Rabbit Untuk Meningkatkan Minat Konsumen. *Seminar Nasional Ilmu Terapan V*, 1–8.
- Armaniah, A. S. M., & Yusuf, Faif, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang. *Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 2614–3747. <https://bmspeed7.com>

- Chici, I. R. (2012). Pengembangan Pengukuran Kinerja dengan Pendekatan Balance Scoecard (studi kasus pada politeknik negeri batam). *Jurnal Integrasi*, 4(March), 68–77.
- Devi Irma Sucia, N., & Sari, R. M. (2019). Analisis Kinerja Pelayanan Publik Puskesmas terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar). *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 4(2), 122–134.
- Ii, B. A. B., & Pustaka, T. (2002). *BAB II Tinjauan Pustaka BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1*. 1–64.
- Nurwahyuddin, & Wahid. (2020). Pengaruh Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat Di Kantor Camat Barombong Kabupaten Gowa. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 1–72.
- Olivia, J., & Nurfebiaraning, S. (2019). Pengaruh Video Advertising Tokopedia Versi “ Jadikan Ramadan Kesempatan Terbaik ” Terhadap Respon Afektif. *Jurnal Lontar*, 7(1), 16–24.
- Prasadja. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. 1–15. [http://repositori.buddhidharma.ac.id/391/3/BAB II.pdf](http://repositori.buddhidharma.ac.id/391/3/BAB%20II.pdf)
- Puji, & Rahayu. (2017). *Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Angkasa Pura Di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport*. 35–43.
- Rahayu, S. (2020). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Unit Desa Di Lau Gumba Brastagi Sumatera. *Jurnal Manajemen Tools*, 12(1), 51. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jab/article/view/23626>
- Sugiono. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Website, dan Citra Instansi Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 1–54.
- Suparyanto dan Rosad (2015. (2020). No Title No Title No Title. *Suparyanto Dan Rosad (2015*, 5(3), 248–253.
- Suwarna, A. N., Zulkarnaen, W., & Illanisa. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Sekolah Dasar Islam Binar Indonesia Bandung. *Jurnal SEMAR: Sain Ekonomi Manajemen & Akuntansi Riviu*, 1(3), 16–25.