

**PENGARUH MANAJEMEN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA  
TERHADAP KINERJA PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR  
CAMAT SUNGAI LILIN KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

Ika Rakhmalina  
[Ika.rakhmalina1983@gmail.com](mailto:Ika.rakhmalina1983@gmail.com)  
Desi Ulpa Anggraini  
[desiulpaanggraini@gmail.com](mailto:desiulpaanggraini@gmail.com)  
Institut Rahmadiyah Sekayu

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat Di Kantor Camat Sungai Lilin Kabupaten Musi Banyuasin. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang dilaksanakan pada Pegawai Kantor Camat Sungai Lilin, sumber data penelitian ini data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, observasi dan studi kepustakaan. Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Kantor Camat Sungai Lilin, sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 responden menggunakan teori Sugiyono. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Probability Sampling* yaitu teknik yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik pengolahan data penelitian ini menggunakan bantuan komputer program *SPSS versi 22*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen kualitas sumber daya manusia (X) berpengaruh terhadap kinerja pelayanan (Y), hal ini berdasarkan nilai korelasi sebesar 0,736 dengan tingkat signifikansi 1,000 yang berarti manajemen kualitas sumber daya manusia dan kinerja pelayanan memiliki hubungan yang kuat, pada uji Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,542 artinya bahwa variabel manajemen kualitas sumber daya manusia mempengaruhi kinerja pelayanan sebesar 54,2 persen, sedangkan sisanya 45,8 persen dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Pada uji t (uji hipotesis), didapatkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $8,291 > 2,002$  dan dikuatkan oleh sig. T sebesar  $0,000 < 0,05$  yang artinya manajemen kualitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja pelayanan.

***Kata kunci : Manajemen Kualitas SDM, dan Kinerja Pelayanan.***

**ABSTRACT**

This study aims to determine the effect of human resource quality management on community service performance in the Sungai Lilin sub-district office, Musi Banyuasin district. This study used a quantitative method, which was carried out at Sungai Lilin sub-district office employees. The data sources for this research were primary data and secondary data using data collection techniques using questionnaires, interviews, observation and literature studies. The population in this study were employees of the Sungai Lilin sub-district office, the sample in this study was 60 respondents using Sugiyono's theory. The sampling technique uses the Probability Sampling technique, which is a technique that

provides equal opportunities for each element (member) of the population to be selected as a sample. The data processing technique of this study used the computer-assisted SPSS version 22 program. The results of this study indicated that human resource quality management (X) had an effect on service performance (Y), this was based on a correlation value of 0.736 with a significance level of 1.000, which means resource quality management human resources and service performance have a strong relationship, in the Coefficient of determination test (R<sup>2</sup>) of 0.542 meaning that the human resource quality management variable affects service performance by 54.2 percent, while the remaining 45.8 percent is influenced by variables not examined in this study This. In the t test (hypothesis test), the value of  $t_{count} > t_{table}$  is  $8.291 > 2.002$  and is corroborated by sig. T is  $0.000 < 0.05$ , which means that the quality management of human resources influences service performance

**Keywords:** HR Quality Management, and Service Performance

### **Latar Belakang**

Kantor Camat Sungai Lilin bertempat di Jalan Palembang Jambi Km 117 Kelurahan Sungai Lilin Jaya Kecamatan Sungai Lilin dengan jumlah pegawai 70 orang. Pegawai Kantor Camat merupakan sebagian perangkat daerah Kabupaten/Kota, kedudukan Kecamatan sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat, dengan menjalankan tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak seseorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam rangka menjalankan tugas pokok dan fungsional keahlian atau keterampilan untuk mencapai tujuan organisasi.

Ditemukan beberapa fenomena pelayanan masyarakat di kantor Camat Sungai Lilin yakni adanya pegawai yang kurang kompeten dan tidak terampil dalam administrasi sehingga menyebabkan proses pelayanan yang berikan kepada masyarakat tidak efektif dan efisien, dari mulai pegawai terlambat masuk kantor dan sering mangkir disaat jam kerja berlaku, umumnya pegawai yang memiliki tingkat pendidikan dan insentif yang rendah. Hal ini terjadi dikarenakan kurangnya pelatihan dalam pengembangan kemampuan pegawai kearah yang lebih baik, kurangnya transparansi pegawai kepada penerima layanan tentang prosedur tata cara pelayanan dan insentif pegawai yang sering telat dibayar bagi pegawai non ASN dan pegawai kurang loyalitas dengan instansi terlihat pegawai bekerja di kantor swasta hal ini disebabkan kurangnya kompensasi serta integritas pegawai pada instansi.

### **Desain Penelitian**

Metode penelitian Kuantitatif sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017: 8) yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

### **Jenis dan Sumber Data**

Sugiyono (2017: 137), menyatakan dilihat dari sumbernya data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data yang diperoleh dari sumber pertama seperti hasil kuisisioner. Dalam pengumpulan data primer ini, penulis mendapatkan langsung dari sumber penelitian yaitu pegawai kantor camat sungai lilin.

2. Data Sekunder

Data Sekunder umumnya dirancang secara spesifik untuk memenuhi kebutuhan penelitian tertentu. Data Sekunder adalah data primer yang sudah diolah lebih lanjut oleh pengumpul data primer atau pihak lain, yaitu data-data penunjang dalam menganalisis objek yang diteliti.

**Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

Menurut Sugiyono (2017:49) Populasi merupakan “wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada subjek/objek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek yang diteliti. Kuesioner ini disebarakan kepada 70 responden yang mana respondennya adalah pegawai Kecamatan Sungai Lilin Kabupaten Musi Banyuasin.

Menurut Arikunto (2017: 174) sampel adalah sebagian wakil dari populasi yang diteliti, sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan rumus slovin, adapun pengertian sampel yaitu seleksi dari bagian elemen elemen populasi, hasil seleksi dapat dapat merefleksikan seluruh karakteristik yang ada sampel pada penelitian menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$\begin{aligned} N &= \frac{n}{1+n.e^2} \\ &= \frac{70}{1 + (70 (0,05)^2)} \\ &= \frac{70}{1 + (70 \times 0,0025)} \\ &= \frac{70}{1 + 0,175} \\ &= \frac{70}{1,175} = 59,57 \\ &= 60 \text{ Responden} \end{aligned}$$

Apabila dibulatkan maka besar sampel minimal dari 70 populasi pada *margin of error* 5% adalah sebesar 60 Responden, sehingga dapat ditarik kesimpulan dari 70 jumlah pegawai dan staff Pada Kantor Camat Sungai Lilin Kabupaten Musi Banyuasin yang akan memberikan respon pada kuisisioner berjumlah 60 responden.

Menurut Sugiyono (2017: 118) Teknik pengambilan sampel adalah teknik untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah teknik *Probability Sampling* yaitu teknik yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi sampel.

#### **Teknik Pengolahan Data**

Menurut Safar (2017: 203), adapun instrument dalam penelitian ini berdasarkan hasil pengumpulan data melalui teknik kuesioner, wawancara, dan observasi data akan diolah dengan berbagai tahapan :

- a. Pemeriksaan data (*Editing*), merupakan “proses meneliti kembali untuk mengetahui apakah hasil data primer sudah benar dan segera dapat disiapkan untuk keperluan proses berikutnya.” *Editing* dilakukan dengan harapan dapat meningkatkan mutu (reabilitas dan validitas) data yang hendak diolah dan dianalisis. Data yang diolah dalam proses editing adalah data kuesioner, catatan hasil wawancara dan observasi selama penelitian di lapangan. Hal-hal yang diperhatikan dalam proses editing adalah lengkapnya pengisian kuesioner, keterbacaan tulisan, kejelasan makna jawaban, kesesuaian jawaban satu sama lainnya, relevansi jawaban dan keseragaman kesatuan data.
- b. Koding adalah usaha mengklasifikasi jawaban-jawaban responden menurut macamnya, dengan menandai masing-masing jawaban itu dengan tanda kode tertentu lazimnya dalam bentuk angka.
- c. Tabulasi adalah proses menempatkan data dalam bentuk tabel dengan cara membuat tabel yang berisikan data sesuai dengan kebetulan analisis.

#### **Analisis Regresi Sederhana**

Regresi linier sederhana adalah suatu proses memperkirakan hubungan antara dua variabel tanpa membuat asumsi terlebih dahulu mengenai bentuk hubungan yang dinyatakan dalam fungsi tertentu dengan menggunakan bantuan program perangkat lunak *SPSS 22.0 for windows atau statistical for sosial science 22.0*. Adapun persamaannya menurut Tika (2015: 89), adalah :

$$Y = a + bx + e$$

Dimana :

a = Konstanta

b = Koefisien Korelasi

x = Manajemen Kualitas SDM    Y = Kinerja Pelayanan

n = jumlah data

e = *error term*

#### **Uji Hipotesis (t)**

Uji Hipotesis ini bertujuan untuk mengetahui apakah kesimpulan pada sampel dapat berlaku untuk populasi. Uji hipotesis dapat diuji dengan menggunakan analisis korelasi, yaitu untuk mengetahui kekuatan dan signifikan hubungan antara dua variabel. Secara garis besar, statistik memiliki dua aktifitas utama yaitu uji beda dan uji asosiasi. Uji beda dilakukan dengan mengetahui apakah ada perbedaan yang signifikan diantara rata-rata berbeda kelompok

sampel. Uji asosiasi digunakan dengan tujuan mengetahui apakah diantara dua variabel memiliki hubungan yang signifikan.

## **Landasan Teori**

### **Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Hasibuan (2020:10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Sedangkan menurut Hartatik (2014:14) menyatakan bahwa MSDM adalah pengembangan dan pemanfaatan pegawai dalam rangka tercapainya tujuan dan sasaran individu, organisasi, masyarakat, bangsa dan internasional yang efektif. Karena pentingnya sumber daya manusia dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan organisasi maka pengelolaan sumber daya manusia harus memperhatikan beberapa aspek penting. Aspek pelatihan dan pengembangan motivasi dan pemeliharaan yang secara lebih mendetail.

### **Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Hartatik (2014: 16) Fungsi Sumber daya Manusia sesuai dengan pengertian manajemen sumber daya manusia yang telah dirumuskan sebelumnya, maka kegiatan-kegiatan pengelolaan sumber daya manusia di dalam suatu organisasi dapat diklasifikasikan kedalam beberapa fungsi. Sebagai ilmu terapan dari ilmu manajemen, MSDM. memiliki fungsi manajemen dengan penerapan di bidang sumber daya manusia. Menurut Hartatik (2014: 16) menyebutkan bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia dapat dibagi menjadi dua, yaitu fungsi manajemen dan fungsi operasional.

Fungsi-fungsi manajemen Adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian, program kepegawaian meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.

- 1) Pengorganisasian Adalah kegiatan mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi, dalam bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.
- 2) Pengarahan Adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.
- 3) Pengendalian Adalah kegiatan mengandalikan semua karyawan, agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran,

kedisiplinan, perilaku, kerja sama, pelaksanaan pekerjaan dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

### **Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Hartatik (2014: 20) dapat dibedakan menjadi empat tujuan :

- a. Tujuan Sosial Manajemen sumber daya manusia bertujuan agar organisasi dapat bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan maupun tantangan masyarakat, serta meminimalkan dampak negatif dari tuntutan itu terhadap organisasi. Manajemen juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas masyarakat dan membantu memecahkan masalah sosial.
- b. Tujuan organisasional Tujuan manajemen sumber daya manusia adalah memiliki sasaran formal organisasi yang dibuat untuk membentuknya mencapai tujuan.
- c. Tujuan fungsional Merupakan tujuan untuk mempertahankan kontribusi departemen sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Dengan adanya tujuan fungsional ini, departemen sumber daya manusia harus menghadapi peningkatan pengelolaan sumber daya manusia yang kompleks dengan cara memberikan konsultasi yang berimbang dengan kompleksitas tersebut.
- d. Tujuan pribadi Manajemen sumber daya manusia berperan serta untuk mencapai tujuan pribadi dari setiap anggota organisasi. Oleh karena itu, aktifitas sumber daya manusia yang dibentuk oleh pihak manajemen haruslah terfokus pada pencapaian keharmonisan antara pengetahuan, kemampuan, kebutuhan, dan minat karyawan dengan organisasi.

### **Prinsip-Prinsip Pengelolaan Sumber Daya Manusia**

Menurut Sunyoto (2016: 6) Ada beberapa prinsip dalam mengelola sumber daya manusia yaitu :

- a. Orientasi pada pelayanan, dengan berupaya memenuhi kebutuhan dan keinginan sumber daya manusia di mana kecenderungannya sumber daya manusia yang puas akan selalu berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumennya.
- b. Membangun kesempatan terhadap sumber daya manusia untuk berperan aktif dalam perusahaan, dengan tujuan untuk menciptakan semangat kerja dan memotivasi sumber daya agar mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik.
- c. Mampu menemukan jiwa interpreneur sumber daya manusia perusahaan.

### **Manfaat Penerapan Sumber Daya Manusia**

Menurut Sunyoto (2016: 8) Pengimplementasian manajemen sumber daya manusia akan memberikan berbagai manfaat bagi kegiatan pengorganisasian antara lain :

- a. Organisasi atau perusahaan akan memiliki sistem informasi sumber daya manusia yang akurat.
- b. Organisasi atau perusahaan akan memiliki hasil analisis pekerjaan atau jabatan yang terkini.

- a. Organisasi atau perusahaan memiliki kemampuan dalam menyusun dan menetapkan perencanaan manajemen sumber daya manusia yang mendukung kegiatan bisnis.
- c. Organisasi atau perusahaan akan mampu meningkatkan efisiensi dan efektifitas rektumen dan seleksi tenaga kerja.
- d. Dapat melakukan kegiatan orientasi sosialisasi secara terarah.
- e. Dapat melaksanakan pelatihan secara efisien dan efektif.
- f. Dapat melaksanakan penilaian secara efisien dan efektif.
- g. Dapat melaksanakan program pembinaan dan pengembangan karier sesuai kondisi dan kebutuhan
- h. Dapat melakukan kegiatan penelitian
- i. Dapat menyusun skala upah atau gaji dan mewujudkan sistem balas jasa bagi para pekerja.

### **Indikator Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia**

Menurut Hartatik (2014:15) menyatakan bahwa indikator Manajemen sumber daya manusia sebagai berikut :

- 1) Kompensasi Adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerjanya, layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.
- 2) Pengembangan Pegawai Adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan yang masa kini maupun masa depan.
- 3) Pemeliharaan Pegawai adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman kepada internal dan eksternal.
- 4) Integritas Pegawai adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba karyawan dapat membantu kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan sulit dalam MSDM, karena mempersatukan dua kepentingan yang bertolak belakang.

### **Pengertian Kinerja Pegawai**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dikatakan kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, dan kemampuan kerja. Dari pengertian diatas bahwa kinerja merupakan kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya serta hasil pekerjaannya. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam sebuah organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing- masing dalam

rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Menurut Harbani (2016: 67), mengatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sementara itu konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi.

Sedangkan menurut Hasibuan (2020: 69) kinerja adalah suatu usaha meningkatkan kemampuan, teknis, teoritis, konseptual dan moral pegawai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis melaksanakan pekerjaan pegawai.

Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakan dan dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Dari penjelasan yang terkandung pada bahasan yang diatas, dapat pula dikatakan kinerja pegawai disetiap instansi atau organisasi adalah ditentukan oleh tingkatan atau kemampuan dalam pelaksanaan pekerjaan tersebut. Jadi setiap pekerjaan dapat dikatakan efektif adalah ditentukan oleh pencapaian sasaran yang telah ditetapkan, dalam melaksanakan tugas semaksimal mungkin, sangat perlu untuk menfungsikan pegawai yang ada serta menfungsikan secara baik dan berkualitas untuk menciptakan sistem kerja yang baik, menjalankan fungsinya merupakan suatu tindakan dalam menyempurnakan tata kerja dan pengaruh kepada peningkatan kinerja pegawai.

### **Penilaian Kinerja Pelayanan**

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja pelayanan. Menurut Hasibuan (2020: 70) indikator kinerja pelayanan sebagai berikut :

- a. Tanggung Jawab  
Melakukan semua tugas dan kewajibannya dengan sungguh-sungguh sehingga pekerjaan dapat hasil maksimal.
- b. Disiplin  
Kondisi dimana pegawai mematuhi dan melaksanakan ketentuan, tata tertib, pertauran, nilai serta kaidah yang berlaku dengan kesadaran diri tanpa ada paksaan.
- c. Keramahan dan kesopanan  
Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- d. Hubungan masyarakat

Praktik mengelola penyebaran informasi antara individu atau organisasi dan masyarakat.

e. Kecekatan  
 Kemampuan untuk melakukan tugas yang diberikan dengan waktu yang singkat dan cepat.

f. Penampilan  
 Segala sesuatu yang berhubungan dengan penampilan luar manusia yang mudah diamati dan dinilai oleh manusia lain. Penampilan fisik secara disadari atau tidak, dapat menimbulkan respon atau tanggapan tertentu dari orang lain.

Indikator-indikator tersebut akan digunakan oleh penulis sebagai bahan pengambilan data kepada kantor camat Sungai Lilin. Pengukuran kinerja sektor publik dilakukan untuk memperbaiki kinerja pemerintah pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan, dan mewujudkan pertanggung jawaban publik serta memperbaiki komunikasi kepada masyarakat. Pengukuran kinerja sektor publik dilakukan untuk memenuhi tiga maksud yaitu.

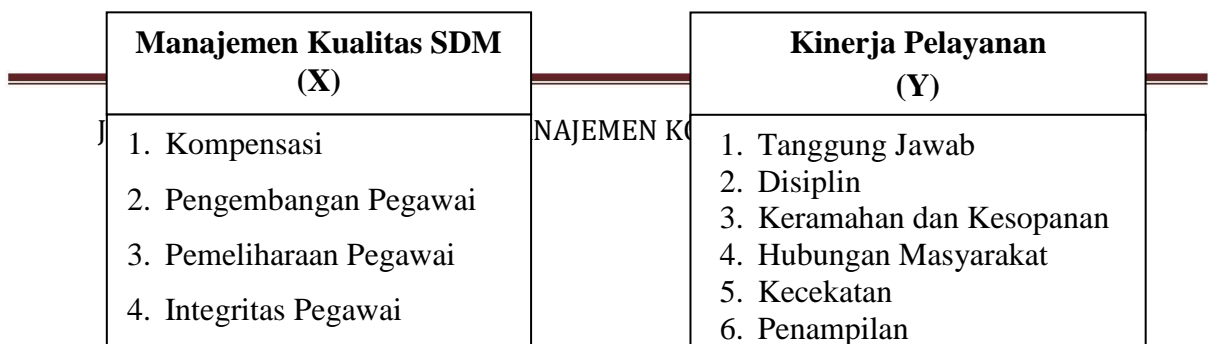
- a. Pengukuran kinerja sektor publik dimaksudkan untuk memperbaiki kinerja pemerintah. Ukuran kinerja dimaksudkan untuk dapat membantu pemerintah berfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan efisiensi, Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja. Reformasi Pengelolaan Keuangan Publik Menuju Akuntabilitas Publik. efektifitas organisasi sektor publik dalam pemberian pelayanan publik.
- b. Ukuran kinerja sektor publik digunakan untuk pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan.
- c. Ukuran kinerja sektor publik dimaksudkan untuk mewujudkan pertanggungjawaban publik dan memperbaiki komunikasi pelanggan. tujuan pengukuran kinerja pengukuran kinerja merupakan bagian penting bagi proses pengendalian manajemen bagi sektor publik.

**Manfaat Pengukuran Kinerja**

Manfaat pengukuran kinerja sektor publik menurut Lynch dan Cross adalah :

- a. Menelusuri kinerja terhadap harapan masyarakat sehingga akan membawa instansi lebih dekat kepada masyarakatnya dan membuat seluruh orang dalam organisasi terlibat dalam upaya memberi kepuasan pelayanan
- a. Memotivasi pegawai untuk melakukan pelayanan sebagai bagian dari mata rantai pelanggan dan pemasok internal.
- b. Mengidentifikasi berbagai pemborosan sekaligus mendorong upayaupaya pengurangan terhadap pemborosan tersebut (*reduction of waste*).
- c. Membuat suatu tujuan strategis yang biasanya masih kabur menjadi lebih konkrit sehingga mempercepat proses pembelajaran.
- d. Membangun konsensus untuk melakukan suatu perubahan dengan memberi reward atas perilaku tersebut.

**Kerangka Pemikiran**





**Gambar 1**  
**Kerangka Pemikiran**

**Hipotesis**

Menurut Arikunto (2017: 68), Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Adapun hipotesis dalam penelitian ini yaitu Diduga ada pengaruh manajemen kualitas sumber daya manusia terhadap kinerja pelayanan masyarakat di Kantor Camat Sungai Lilin Kabupaten Musi Banyuasin.

**Hasil Penelitian**

**Uji Validitas**

Variabel	No Pernyataan	<i>Corrected Item Total Correlation (r-hitung)</i>	r-tabel	Keterangan
Manajemen Kualitas SDM (X)	X1	0,732	0,250	Valid
	X2	0,758	0,250	Valid
	X3	0,716	0,250	Valid
	X4	0,755	0,250	Valid
	X5	0,630	0,250	Valid
	X6	0,668	0,250	Valid
	X7	0,719	0,250	Valid
	X8	0,41	0,250	Valid
Kinerja Pelayanan (Y)	Y1	0,781	0,250	Valid
	Y2	0,881	0,250	Valid
	Y3	0,837	0,250	Valid
	Y4	0,824	0,250	Valid
	Y5	0,825	0,250	Valid
	Y6	0,797	0,250	Valid

Sumber : Data primer (diolah), 2023

**Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Manajemen Kualitas SDM (X)	0,863	Reliabel
Kinerja Pelayanan (Y)	0,905	Reliabel

Sumber: Data primer (diolah), 2023

### Analisis Regresi Liner Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.194	2.746		1.527	.132
Manajemen Kualitas SDM	.636	.077	.736	8.291	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan

Sumber: Data primer (diolah), 2023

### Uji Hipotesis Analisis Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.736 <sup>a</sup>	.542	.534	2.124

a. Predictors: (Constant), Manajemen Kualitas SDM

Sumber: Data primer (diolah), 2023

### Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.736 <sup>a</sup>	.542	.534	2.124

a. Predictors: (Constant), Manajemen Kualitas SDM

Sumber: Data primer (diolah), 2023

### Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.194	2.746		1.527	.132
Manajemen Kualitas SDM	.636	.077	.736	8.291	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan

Sumber: Data primer (diolah), 2023

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS versi 22, diperoleh nilai validitas butir kuesioner diketahui bahwa keseluruhan butir kuesioner dapat dikatakan valid karena nilai *r*-hitung (*Item Total Correlation*) > *r*-tabel sebesar 0,250. Dari perhitungan SPSS diperoleh nilai *cronbach's alpha* untuk variabel Manajemen Kualitas SDM (X) sebesar 0,863 > 0,6 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Manajemen Kualitas SDM (X)

bernilai reliabel. Dan Untuk variabel Kinerja Pelayanan (Y) nilai *cronbach's alpha* sebesar  $0,905 > 0,6$  dan dapat disimpulkan bahwa variabel Kinerja Pelayanan (Y) juga bernilai reliabel. Diketahui nilai korelasi (R) sebesar  $0,736$ , hal ini menunjukkan hubungan yang kuat antara Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat Di Kantor Camat Sungai Lilin Kabupaten Musi Banyuasin karena berada di kisaran  $0,60 - 0,799$ .

Koefisien regresi diketahui *r square* ( $r^2$ ) sebesar  $0,542$  artinya Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat Di Kantor Camat Sungai Lilin Kabupaten Musi Banyuasin sebesar  $0,542$  atau  $54,2$  persen dan variabel lain selain variabel yang ada di penelitian ini sebesar  $45,8$  persen. Nilai hipotesis (uji t) diperoleh nilai t-hitung sebesar  $8,291 > t$ -tabel sebesar  $2,002$ . Maka dapat disimpulkan bahwa ada Pengaruh Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat Di Kantor Camat Sungai Lilin Kabupaten Musi Banyuasin sehingga  $H_0$  diterima  $H_0$  ditolak.

## SIMPULAN

1. Nilai hipotesis (uji t) diperoleh nilai t-hitung sebesar  $8,291 > t$ -tabel sebesar  $2,002$ . Maka dapat disimpulkan bahwa ada Pengaruh Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat Di Kantor Camat Sungai Lilin Kabupaten Musi Banyuasin sehingga  $H_0$  diterima  $H_0$  ditolak.
2. Diketahui nilai korelasi (R) sebesar  $0,736$ , hal ini menunjukkan hubungan yang kuat antara Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat Di Kantor Camat Sungai Lilin Kabupaten Musi Banyuasin karena berada di kisaran  $0,60 - 0,799$ .
3. Hasil koefisien regresi diketahui *r square* ( $r^2$ ) sebesar  $0,542$  artinya Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat Di Kantor Camat Sungai Lilin Kabupaten Musi Banyuasin sebesar  $0,542$  atau  $54,2$  persen dan variabel lain selain variabel yang ada di penelitian ini sebesar  $45,8$  persen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2017. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan, Edisi Revisi*. Yogyakarta: Rhineka Cipta.
- Harbani, Pasolong. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Makassar: Alfabeta Bandung.
- Hartatik, Puji Indah. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Jogjakarta: Suka Buku.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2020. *Manajemen Sumber Daya manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Kuncoro, Mudrajat. 2018. *Motode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Nurwahyuddin Wahid. 2020. *Pengaruh Manajemen Kualitas Sumber Daya Manuasia Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat Di Kantor Camat*

- Barombong Kabupaten Gowa. Diakses Tanggal 21 Oktober 2022. Pukul 12:35 Wib.
- Priyatno, Duwi 2017, *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendaran*. Yogyakarta: Gava Media.
- Safar, Misran. 2017. *Teknik Pengolahan dan Interpretasi Data*. Jakarta: LIPI press.
- Sanusi, Anwar. 2015. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriatin. 2021. Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor DesaPasursari Cikarang Selatan. Diakses Tanggal 21 Oktober 2022. Pukul 12:50 Wib.
- Sunyoto, Danang. 2016. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: CAPS (*Center For Academic Publishing Service*).
- Tika, Pabundu. 2015. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta : Bumi Aksara.