

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran

Tri Rusanti ¹⁾; David Ariswandy ²⁾

^{1,2} **Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai**

Email: ¹⁾ trirusanti.ei@gmail.com ; ²⁾ david.ariswandy@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [20 Januari 2025]

Revised [25 Februari 2025]

Accepted [12 Maret 2025]

KEYWORDS

Service Quality, Human Resources Competency, Employee Performance.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Tujuan dari dalam penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi sumber daya manusia secara parsial dan simultan terhadap kinerja pegawai. Hipotesis dalam penelitian ini adalah ada pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi sumber daya manusia secara parsial dan simultan terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Responden dalam penelitian ini sebanyak 35 orang pegawai. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji f. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai, dibuktikan $t_{hitung} 9.888 > t_{tabel} 1.692$. Ada pengaruh kompetensi sumberdaya manusia terhadap kinerja pegawai, dibuktikan $t_{hitung} 9.815 > t_{tabel} 1.692$. Ada pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi sumberdaya manusia secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai dibuktikan nilai $F_{hitung} 69,25 > F_{tabel} 3,25$. Kontribusi kualitas pelayanan dan kompetensi sumberdaya manusia terhadap kinerja pegawai sebesar 81,2% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the influence of service quality and human resource competency partially and simultaneously toward employee performance. The hypothesis in this research is that there is a partial and simultaneous influence of service quality and human resource competency toward employee performance. This research was conducted at the Pesawaran Regency Investment and One-Stop Integrated Service. The type of research used is quantitative. The respondents in this study were 35 employees. The data collection techniques used were observation, documentation and questionnaires. The analytical tool used is multiple linear regression with hypothesis testing using the t test and f test. The research results show that there is an influence of service quality toward employee performance, as evidenced by $t_{count} 9.888 > t_{table} 1.692$. There is an influence of human resource competency toward employee performance, proven by $t_{count} 9.815 > t_{table} 1.692$. There is an influence of service quality and human resource competency together toward employee performance as evidenced by the F_{count} value of $69.25 > F_{table} 3.25$. The contribution of service quality and human resource competency to employee performance is 81.2% and the remainder is influenced by other factors not analyzed in this research.

PENDAHULUAN

Suatu organisasi, apapun bentuknya tidak akan mampu berjalan dengan baik jika tidak diimbangi dengan sistem manajerial yang baik, terutama manajemen personalia. Dalam manajemen personalia, manusia adalah unsur terpenting yang harus ada dalam suatu organisasi. Suatu organisasi yang memiliki dana cukup besar, fasilitas yang memadai, dan lingkungan yang mendukung, tetapi tidak didukung oleh manajemen sumberdaya manusia yang teratur dengan baik, dapat dipastikan kelangsungan organisasi tersebut tidak akan berjalan dengan baik karena sejatinya setiap organisasi mempunyai visi dan misi yang hendak dicapainya. Tujuan tersebut diraih dengan mendayagunakan sumber-sumber dayanya yang ada pada manusia baik berupa akal pikiran, tenaga, keterampilan, emosi, dan sebagainya yang dapat digunakan untuk dirinya maupun untuk organisasi. Sumber daya aparatur pemerintah baik di kementerian/lembaga maupun pemerintahan Daerah sampai dengan saat ini belum sepenuhnya dikelola secara optimal. Berbagai permasalahan dalam penilaian kinerja pegawai ternyata juga terjadi, sehingga beberapa pemerhati manajemen sumber daya manusia berpendapat bahwa tahap penilaian kinerja pegawai merupakan tahap paling kritis dalam pengelolaan pegawai. Oleh karena itu diperlukan energi, waktu, dan dana yang cukup untuk mengimplementasikan model penilaian kinerja yang tepat bagi pegawai.

Kinerja pegawai sangat dibutuhkan dalam mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat umum. Kinerja merupakan suatu hasil dari proses yang mengacu dan diukur dalam suatu periode tertentu sesuai dengan kesepakatan, standar dan ketentuan yang telah disepakati bersama. Apartur pemerintahan dalam melayani masyarakat dituntut untuk memiliki kinerja yang baik dalam proses

pelayanan sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak dirugikan dan masyarakatpun merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kinerja pegawai tidak terlepas dari prinsip-prinsip pelayanan public yang harus dipenuhi dalam mewujudkan pelayanan yang baik. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi prosedur, waktu, biaya, produ, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan.

Penilaian kinerja adalah suatu proses atau kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam sebuah perusahaan untuk mengevaluasi dan mengkomunikasikan bagaimana karyawan melakukan pekerjaannya. Ini dilakukan dengan membandingkan hasil pekerjaan mereka dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan dalam jangka waktu tertentu, yang digunakan sebagai dasar untuk mempertimbangkan kegiatan tersebut. Penilaian kinerja, yang juga disebut sebagai evaluasi pegawai, tinjauan kinerja, dan penilaian hasil, adalah proses untuk menilai kinerja kegiatan, membuat rencana pengembangan, dan mengkomunikasikan hasilnya kepada karyawan. Penilaian kinerja didasarkan pada penilaian yang sistematis terhadap berbagai indikator kinerja kegiatan, termasuk indikator input, output, hasil, manfaat, dan dampak (Tupti & Arif, 2020).

Di instansi pemerintahan sendiri yang menjadi dasar penyelenggaraan pemerintah adalah pelayanan publik yang tentunya berlandaskan kepada kepentingan publik itu sendiri dari tingkat pusat sampai pada tingkat daerah. Pelayanan publik yang baik, terlihat dari kinerja pegawai itu sendiri, dimana bila kinerja dari pegawai itu baik maka pelayanan publik yang diberikan sudah pasti dilaksanakan dengan baik pula, dan begitu sebaliknya jika hasil kinerja pegawai buruk, maka dapat dipastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan juga buruk. Untuk menghasilkan kinerja yang baik, maka pegawai harus melaksanakan pekerjaan sebaik mungkin dengan ditopang oleh beberapa faktor, diantaranya sumber daya manusia itu sendiri harus memiliki kemampuan di bidang tersebut, sumber daya manusia yang dibutuhkan atau diperlukan saat ini adalah sumber daya manusia yang mampu mengikuti perkembangan zaman dengan kecanggihan teknologi, serta sanggup menguasai kecanggihan teknologi dengan cepat, adaptif, dan responsive terhadap seiringnya perubahan-perubahan teknologi, yang dimana dalam kondisi tersebut kualitas pegawai itu sendiri semakin penting untuk memenangkan persaingan antar individu.

Kinerja seseorang atau kelompok dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal antara lain berupa peraturan ketenakerjaan, keinginan pelanggan, pesaing, nilai-nilai sosial, serikat buruh, kondisi ekonomi, perubahan lokasi kerja, dan kondisi pasar. Faktor internal yang mempengaruhi kinerja pegawai/ kelompok terdiri dari kecerdasan, keterampilan, kestabilan emosi, motivasi, persepsi peran, kondisi keluarga, kondisi fisik seseorang dan karakteristik kelompok kerja, dan budaya kerja. Dalam sebuah instansi pemerintahan faktor kualitas pelayanan dan kualitas sumberdaya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai yang berimbang pada baiknya kinerja organisasi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran adalah perangkat daerah pemerintah daerah Kabupaten tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah, dengan melakukan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Dengan banyaknya tugas dan fungsi yang diemban oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran, memiliki jumlah pegawai yang memadai dan pegawai yang berkompeten sangat diharapkan.

Salahsatu upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran dalam meningkatkan kinerja pegawainya adalah upaya peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak instansi berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh pengguna jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya. Oleh karena itu konsep pelayanan perlu dibudayakan dalam lingkungan birokrasi publik. Prinsip-prinsip keahlian proposional dan demokratisasi dapat diwujudkan dalam sektor pelayanan publik, Serta perlu juga digalakkan sistem kemitraan (*partnership*) antara pihak pemerintah dan pengguna jasa/swasta perlu juga diupayakan secara serius berupa pemberdayaan terhadap pengguna jasa pengguna pelayanan publik itu sendiri. Perlu diketahui bahwa kualitas pelayanan publik dapat dikatakan baik apabila mampu memenuhi kriteria, seperti memiliki fasilitas, pelayanan tepat waktu, membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan, memiliki ketrampilan dalam memberikan pelayanan, perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, jujur, mudah dan sesuai kebutuhan masyarakat. Salah satu tujuan jangka menengah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran yang tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2021-2026 yaitu "Menciptakan pelayanan perizinan yang prima melalui peningkatan kualitas SDM aparatur yang profesional dan sistem kerja yang baik". Dalam Mencapai tujuan, ditetapkan sasaran bagi DPMPSTP Kabupaten Pesawaran yaitu Meningkatkan pertumbuhan Nilai Investasi dan Meningkatkan Kualitas

Pelayanan Penanaman Modal. Indikator kinerja utama atau IKU adalah ukuran atau indikator kinerja suatu instansi, utamanya dalam mencapai tujuan dan sasaran tertentu. Setiap lembaga atau instansi pemerintah wajib merumuskan indikator kinerja utama, dan menjadikan hal itu sebagai prioritas utama.

Selain kualitas pelayanan, faktor yang berpengaruh terhadap kinerja seorang pegawai adalah kompetensi sumberdaya manusia yang dimiliki pegawai itu sendiri. Kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang mencapai kinerja yang tinggi dalam pekerjaannya. Pegawai yang tidak mempunyai pengetahuan cukup akan bekerja tersendat-sendat dan juga mengakibatkan pemborosan bahan, waktu, dan tenaga. Seseorang yang berkinerja baik dan kurang baik dapat diukur dari kriteria atau standar yang digunakan, ketidaksesuaian dalam kompetensi yang dapat membedakan seorang unggul dari yang berprestasi terbatas.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian merupakan penelitian kuantitatif. populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran yang berjumlah 37 orang. Sampel yang digunakan 35 pegawai. Adapun teknik dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi. Penulis menggunakan metode ini dengan melihat dan mengamati secara langsung kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh para karyawan yang bekerja.
2. Kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan tujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai kualitas pelayanan, kompetensi sumber daya manusia dan kinerja pegawai. Skala yang digunakan dalam mengukur data dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2018:93) jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang berupa kata-kata sebagai berikut:
 Nilai 5 : Sangat setuju (SS)
 Nilai 4 : Setuju (S)
 Nilai 3 : Cukup Setuju (CS)
 Nilai 2 : Tidak Setuju (TS)
 Nilai 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)
3. Dokumentasi. Dokumentasi merupakan pengumpulan data yang berdasarkan pada pencatatan data tentang obyek yang dilakukan individu atau lembaga. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Perhitungan Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil penghitungan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Pengujian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.786	3.631		2.420	0.021
	Kualitas Pelayanan	1.032	0.104	0.865	9.888	0.000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Hasil olahan SPSS oleh peneliti, 2024

Hasil perhitungan diatas memperlihatkan bentuk persamaan regresi pengaruh kualitas pelayanan terhadap variabel kinerja pegawai yaitu $Y = 8.786 + 1.032$, yang artinya nilai konstanta variabel Kinerja Pegawai sebesar 8.786 dan nilai koefisien variabel Kualitas pelayanan sebesar 1.032, dapat diartikan bahwa apabila variabel Kualitas pelayanan meningkat satu angka akan meningkatkan variabel Kinerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran sebesar 1.032 point.

Hasil dari perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 9.888. Nilai tersebut bila dibanding nilai t_{tabel} pada signifikansi 5% yaitu 1,692, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$, sehingga hipotesis “ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran” dapat diterima. Selanjutnya perhitungan koefisien determinasi (koefisien penentu) variabel Kualitas pelayanan terhadap variabel kinerja pegawai dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2 Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.865 ^a	0.748	0.740	4.66919
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				

Sumber: Hasil olahan SPSS oleh peneliti, 2024

Berdasarkan tabel diatas, nilai Koefisien Determinasi adalah sebesar $0,748 \times 100\% = 74,8\%$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran sebesar 74,8%, sedangkan sisanya 25,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Perhitungan Pengaruh Kompetensi Sumberdaya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil pengitungan pengaruh variabel variabel kompetensi sumberdaya manusia terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. Pengujian Pengaruh Kompetensi Sumberdaya Manusia terhadap Kinerja Pegawai

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.229	4.112		1.028	0.311
	Kompetensi Sumber Daya Manusia	0.911	0.093	0.863	9.815	0.000
a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai						

Sumber: Hasil olahan SPSS oleh peneliti, 2024

Hasil perhitungan diatas memperlihatkan bentuk persamaan regresi pengaruh kompetensi sumberdaya manusia terhadap variabel kinerja pegawai yaitu $Y = 4.229 + 0.911$, yang artinya nilai konstanta variabel kinerja pegawai sebesar 4.229 dan nilai koefisien variabel kompetensi sumberdaya manusia sebesar 0.911, dapat diartikan apabila variabel kompetensi sumberdaya manusia meningkat satu poin akan meningkatkan variabel kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran yaitu 0.911 point. Berdasarkan hasil perhitungan statistik dengan SPSS di atas didapat nilai t_{hitung} sebesar 9.815. Nilai tersebut bila dibanding nilai t_{tabel} pada signifikansi 5% yaitu 1,692, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga hipotesis yang menyatakan “ada pengaruh Kompetensi sumberdaya manusia terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran” dapat diterima. Dari perhitungan regresi di atas, didapatkan nilai koefisien determinasi Kompetensi sumberdaya manusia terhadap Kinerja Pegawai yang ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 4. Koefisien Determinasi Kompetensi Sumberdaya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.863 ^a	0.745	0.737	4.69506
a. Predictors: (Constant), Kompetensi Sumber Daya Manusia				

Sumber: Hasil olahan SPSS oleh peneliti, 2024

Dari perhitungan diperoleh nilai Koefisien Determinasi yaitu $0,745 \times 100\% = 74,5\%$. Dengan kata lain variabel kompetensi sumberdaya manusia memberikan kontribusi terhadap variabel kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran sebesar 74,5%, dan sisanya 25,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Perhitungan Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Sumberdaya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai

Perhitungan simultan antara variabel kualitas pelayanan dan kompetensi sumberdaya manusia terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran, diperlihatkan pada tabel berikut.

Tabel 5. Pengujian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Sumberdaya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	3.229	3.594		0.898	0.376
	Kualitas Pelayanan	0.567	0.167	0.475	3.391	0.002
	Kompetensi Sumber Daya Manusia	0.491	0.148	0.465	3.320	0.002

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Hasil olahan SPSS oleh peneliti, 2024

Hasil perhitungan diatas memperlihatkan bentuk persamaan regresi pengaruh Kompetensi sumberdaya manusia terhadap variabel kinerja pegawai yaitu $Y = 3.229 + 0.567 + 0.491$, yang artinya nilai konstanta variabel Kinerja Pegawai sebesar 3.229, nilai koefisien variabel kualitas pelayanan sebesar 0.567, dan nilai koefisien variabel kompetensi sumberdaya manusia sebesar 0.491. Dapat diartikan apabila kualitas pelayanan meningkat satu poin, sedangkan kompetensi sumberdaya manusia adalah 0 maka variabel Kinerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran akan meningkat sebesar 0.567 point. Apabila kompetensi sumberdaya manusia meningkat satu poin, sedangkan kualitas pelayanan adalah 0 maka variabel Kinerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran akan meningkat sebesar 0.491 point. Hasil analisis diperoleh nilai F seperti yang diperlihatkan pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Simultan (Uji-F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2315.865	2	1157.932	69.246	.000 ^b
	Residual	535.107	32	16.722		
	Total	2850.971	34			

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

b. Predictors: (Constant), Kompetensi Sumber Daya Manusia , Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil olahan SPSS oleh peneliti, 2024

Dari pengujian regresi juga diperoleh nilai F_{hitung} 69,25 dan F_{tabel} 3,28 sehingga $F_{hitung} >$ dari F_{tabel} dengan tingkat signifikansi 0,000, karena nilai $F_{hitung} >$ dari F_{tabel} dan nilai probability $<$ 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan “ada pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi sumberdaya manusia secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran” dapat diterima. Berdasarkan hasil perhitungan regresi di atas, diperoleh koefisien determinasi kualitas pelayanan dan kompetensi sumberdaya manusia terhadap kinerja pegawai dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 7. Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Sumberdaya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.901 ^a	0.812	0.801	4.08926
a. Predictors: (Constant), Kompetensi Sumber Daya Manusia , Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai				

Sumber: Hasil olahan SPSS oleh peneliti, 2024

Perolehan nilai Koefisien Determinasi yaitu = $0,812 \times 100\% = 81,2\%$. Dengan kata lain besarnya kontribusi kualitas pelayanan dan kompetensi sumberdaya manusia secara simultan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran sebesar 81,2% dan sisanya 18,8% dijelaskan atau dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai

Secara terori bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak instansi berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh pengguna jasa. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh pengguna jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

Pelayanan publik dapat dikatakan baik apabila mampu memenuhi kriteria, seperti memiliki fasilitas, pelayanan tepat waktu, membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan, memiliki ketrampilan dalam memberikan pelayanan, perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, jujur, mudah dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Dari analisis data memperlihatkan bahwa ada pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran, hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 9.888. Nilai tersebut bila dibanding nilai t_{tabel} pada signifikansi 5% yaitu 1,692, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$, sehingga hipotesis “ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran” dapat diterima.

Sedangkan Koefisien Determinasi adalah sebesar 74,8%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran sebesar 74,8%, sedangkan sisanya 25,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Poetri, dkk (2020) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung (*direct effect*) antara kualitas pelayanan terhadap kinerja adalah signifikan. Menurut Hasibuan (2016), manusia selain merupakan unsur pelaksana dari pada kebijakan-kebijakan dalam organisasi, mereka juga merupakan makhluk yang mempunyai pikiran, perasaan, kebutuhan, serta harapan-harapan tertentu. Hal ini sangat memerlukan perhatian tersendiri karena faktor-faktor tersebut akan mempengaruhi kinerja, dedikasi, dan kepuasan kerja.

Pengaruh Kompetensi Sumberdaya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai

Kompetensi sumber daya manusia merupakan sifat dasar seseorang yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan sebagai dorongan untuk mempunyai prestasi dan keinginan berusaha agar melaksanakan tugas dengan efektif. Seseorang yang berkinerja baik dan kurang baik dapat diukur dari kriteria atau standar yang digunakan, ketidak sesuaian dalam kompetensi yang dapat membedakan seorang unggul dari yang berprestasi terbatas. Kompetensi terbatas dan kompetensi istimewa untuk suatu pekerjaan tertentu merupakan pola atau pedoman dalam pemilihan pegawai (*personal selection*), perencanaan pengalihan tugas (*succession planning*), penilaian kerja (*performance appraisal*) dan pengembangan (*development*).

Kompetensi memiliki ciri atau karakteristik yang dipakai untuk membedakan antara seseorang yang berkinerja unggul dengan seseorang yang berkinerja rata-rata atau seseorang yang perilaku efektif dan perilaku yang tidak efektif. Karakteristik kompetensi bagi organisasi, dapat membantu proses rekrutmen, seleksi, menentukan imbalan, pengembangan sumber daya manusia dan penilaian kinerja.

Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini diketahui bahwa ada pengaruh kompetensi sumberdaya manusia terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu Kabupaten Pesawaran, hal ini dapat dibuktikan dengan didapat nilai t_{hitung} sebesar 9.815. Nilai tersebut bila dibanding nilai t_{tabel} pada signifikansi 5% yaitu 1,692, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga hipotesis yang menyatakan “ada pengaruh Kompetensi sumberdaya manusia terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran” dapat diterima.

Sedangkan nilai Koefisien Determinasi yaitu 74,5%. Dengan kata lain variabel kompetensi sumberdaya manusia memberikan kontribusi terhadap variabel kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran sebesar 74,5%, dan sisanya 25,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahdar Ahmad (2023) yang diperoleh hasil bahwa 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.

Menurut Gaol (2014) Sumber daya manusia biasa dikatakan berkualitas ketika memiliki kemampuan untuk menjalankan kewenangan dan memiliki tanggung jawab yang diberikan. Apabila ada karyawan yang tidak memiliki kualitas yang baik maka akan berpengaruh terhadap kinerja dan akan berdampak kepada perusahaan. Sumber daya manusia terdiri dari daya pikir dan daya fisik setiap manusia. Kemampuan setiap manusia ditentukan oleh daya pikir dan daya fisiknya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Sumberdaya Manusia Secara Bersama-sama Terhadap Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan hasil yang dicapai oleh seseorang, baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja sumber daya manusia dapat dilihat dari kualitas kerja seorang pegawai atau sumber daya manusia yang dapat diukur dengan melihat prestasi dan kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan serta kemampuan pegawai, kuantitas kerja pegawai yang merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan dan ketepatan waktu pegawai dalam bekerja yang merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain.

Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini diketahui bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi sumberdaya manusia secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran hal ini dapat dibuktikan dengan Uji F didapat F_{hitung} 69,25 dan F_{tabel} 3,25 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 0,000, karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai probability $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan “ada pengaruh Kualitas pelayanan dan Kompetensi sumberdaya manusia secara bersama-sama terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran” dapat diterima.

Sedangkan Koefisien Determinasi yaitu 81,2%. Dengan kata lain besarnya kontribusi kualitas pelayanan dan kompetensi sumberdaya manusia secara simultan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran sebesar 81,2% dan sisanya sebesar 18,8% dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Imansyah Furqon (2024) yang diperoleh hasil bahwa kompetensi dan kualitas pelayanan meningkatkan kinerja pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Brebes. Menurut Sedarmayanti, (2017), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :1) Sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja), 2) Pendidikan, 3) Keterampilan, 4) Manajemen kepemimpinan, 5) Tingkat penghasilan, 6) Gaji dan kesehatan, 7) Jaminan sosial, 8) Iklim kerja, 9) Sarana dan prasarana, 10) Teknologi, dan 11) Kesempatan berprestasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Ada pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran, dibuktikan t_{hitung} 9.888 $>$ t_{tabel} 1,692. Variabel Kualitas pelayanan berkontribusi terhadap variabel Kinerja Pegawai yaitu 74,8%, sedangkan sisanya 25,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.
2. Ada pengaruh Kompetensi sumberdaya manusia terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran, dibuktikan t_{hitung} 9.815. $>$ t_{tabel} 1,692, Variabel Kompetensi sumberdaya manusia berkontribusi terhadap variabel Kinerja Pegawai sebesar 74,5%, sedangkan sisanya 25,5% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

3. Ada pengaruh Kualitas pelayanan dan Kompetensi sumberdaya manusia secara bersama-sama terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran hal ini dapat dibuktikan nilai F_{hitung} sebesar 69,25 > F_{tabel} 3,25. Sedangkan nilai Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 81,2%, dengan kata lain bahwa kontribusi Kualitas pelayanan dan Kompetensi sumberdaya manusia terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran sebesar 81,2% dan sisanya 18,8% dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Ahdar. 2023. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis (Keuangan, Pemasaran, Sumber daya Manusia)*. Volume 01.No.01.Pages.07-011.2023. <https://jurnal.usy.ac.id/index.php/liquidity/article/download/29/21/214>
- Arikunto. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali. 2019. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hakim. 2018. Kontribusi Lingkungan Kerja, Perilaku Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Balai Wilayah Sungai Sulawesi. *Jurnal Manajemen Vol. 20, no. 2, p. 228*, doi: 10.24912/jm.v20i2.45.
- Hutapea dan Thoha. 2018. *Kompetensi Plus: Teori Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi Dinamis*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Imansyah Furqon. 2024. Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Brebes. *Jurnal Manajemen dan Bisnis: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBSI Jakarta*. <https://elibrary.bsi.ac.id/skripsi/M16420230133101/pengaruh-kompetensi-dan-kualitas-pelayanan-terhadap-kinerja-pegawai-dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil-kabupaten-brebes>
- Nengah Ardane, Ni Made Sofia Wijaya, dan Luh Gede Leli Kusuma Dewi. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kualitas Pelayanan Pada Scoot Fast Cruises Di Bali. *Jurnal IPTA p-ISSN : 2338-8633 Vol. 5 No. 1, 2017, 1-13*.
- Pahmi dan Busman. 2022. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Tanralili Kab.Maros. *Jurnal Online Manajemen ELPEI (JOMEL) Volume 2 No. 2 (2022) ISSN: 2775 – 0752*. <https://www.jurnal.stim-lpi.ac.id/index.php/Jomel/article/download/98/117>
- Rivai dan Basri. 2019. *Performance Appraisal*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Robbins. 2017. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gramedia.
- Sudarmanto. 2017. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistio dan Budi. 2019. *Birokrasi Publik (Perspektif Ilmu Administrasi Publik)*. Bandar Lampung: Badranaya.
- Syahputra, M., Nasution, Z., & Nasution, S. L. 2023. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Instruktur Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada Lkp. Intermedia Training Center. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9 (5). 1704-1714. <https://doi.org/1042-1053.10.35870/jemsi.v9i5.1415>
- Tika, Pabundu. 2016. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tim Penyusun. 2022. *Buku Pedoman Penulisan dan Bimbingan Tesis Tahun 2022*. Bandar Lampung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai.
- Tjiptono. 2018. *Service Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono dan Chandra. 2017. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Trisnowati Josiah, Nuzleha. 2021. Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Dosen Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah (Stes) Tunas Palapa Lampung Tengah (Studi Berdasarkan Persepsi Mahasiswa STES Tunas Palapa Lampung Tengah). <https://jurnal.saburai.id/index.php/JIMS/article/view/1251>