

# **PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR SEKRETARIAT DEWAN KABUPATEN ENREKANG**

**Alfin Firman Syah<sup>1\*</sup>, Lukman Hakim<sup>2</sup>, Nurbiah Tahir<sup>3</sup>**

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

## **Abstract**

*This study aims to: determine service management at the Secretariat Office of the Enrekang Regency Council, determine the performance of employees at the Enrekang Regency Council Secretariat Office, and determine the effect of service management on employee performance at the Enrekang Regency Council Secretariat Office. Data collection using a questionnaire that was distributed to 50 employees. The data analysis used descriptive analysis and simple linear regression analysis. The results showed that: service management was in good category with performance appraisal as the most prominent aspect, employee performance was in good category with the most prominent aspect of responsibility and service management had a positive and significant effect on the performance of the employees of the Enrekang Regency Council Secretariat office. Thus, the higher the service management provided, the higher the employee's performance. Through performance, it is known the level of achievement of the results that have been achieved, or it will be known how far the implementation of tasks has been carried out.*

**Keywords:** *service management, employee performance*

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan di Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang, mengetahui kinerja pegawai di Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang, dan mengetahui pengaruh manajemen pelayanan terhadap kinerja pegawai di Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang. Pengumpulan data dengan kuesioner yang dibagikan kepada 50 pegawai. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan berkategori baik dengan penilaian kinerja sebagai aspek yang paling menonjol, kinerja pegawai berkategori baik dengan aspek tanggung jawab yang paling menonjol dan manajemen pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang. Dengan demikian, semakin tinggi manajemen pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kinerja pegawainya. Melalui kinerja, diketahui tingkat pencapaian hasil yang telah dicapai, atau akan diketahui seberapa jauh pelaksanaan tugas-tugas telah dilaksanakan.

**Kata Kunci:** manajemen pelayanan, kinerja pegawai

---

\* alfinfirmansyah@gmail.com

## PENDAHULUAN

Instansi pemerintah merupakan lembaga yang didalamnya terdiri dari dua orang atau lebih yang bekerja sama dalam melaksanakan tugas negara sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Setiap lembaga pemerintah memiliki visi dan misi atau tujuan yang ingin dicapai dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang dimiliki dan dikelola secara konkrit, prima, efisien dan efektif.

Setiap instansi dalam melaksanakan program selalu diarahkan untuk mencapai tujuannya. Instansi merupakan suatu kesatuan kompleks yang berusaha mengalokasikan sumber daya manusia secara penuh demi tercapainya suatu tujuan. Seiring dengan perkembangannya zaman, semua organisasi atau instansi dituntut untuk dapat bersaing memberikan pelayanan yang maksimal, apabila suatu organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan perencanaan dan prosedur yang ada maka dapat dikatakan bahwa instansi tersebut efektif.

Pegawai dan anggota yang ada dalam suatu instansi pemerintah di

tuntut untuk memiliki prinsip dan tanggung jawab yang baik guna melaksanakan pelayanan sesuai dengan Peranturan Perundang-Undangan sebagaimana di atur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Keputusan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Manajemen pelayanan berarti, orang yang melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain. Karena itu, seorang pelayan yang baik ialah melayani, bukan dilayani (Tampubolon, 2001).

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Widodo, 2001).

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya (Mangkunegara, 2011). Kinerja didefinisikan sebagai suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu (Harsey and Blanchard, 1993).

Hasil observasi awal peneliti menemukan bahwa manajemen pelayanan kinerja pegawai di Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang kurang baik, karena masih ada pegawai yang tidak on time dan tidak disiplin waktu dan tidak kompak hadir bersama-sama saat akan menggelar rapat, tidur saat menggelar pertemuan. Beberapa masyarakat yang ada disekitar lingkungan sekretariat dewan dan masyarakat yang melakukan proses pengurusan juga menyatakan bahwa

manajemen pelayanannya juga kurang maksimal sehingga perlu untuk dioptimalkan dan ditingkatkan, karena masih ditemukan sistem kekeluargaan dan mengedepankan kepentingan pribadi saat melakukan pelayanan. Rendahnya manajemen pelayanan kinerja pegawai di Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang juga terlihat saat awal proses pelantikan anggota DPRD dimana ada pegawai yang melarang peliputan terhadap proses pelantikan tersebut dan ini menjadi bahan perbincangan di salah satu media cetak Tribun Timur Enrekang.

Manajemen pelayanan terdiri atas dua kata yaitu manajemen dan pelayanan. Istilah manajemen diadaptasi dalam bahasa Indonesia dari bahasa Inggris *management* yang berarti mengelola atau mengatur. Moenir (2013) dalam bukunya yang berjudul *manajemen pelayanan umum di Indonesia*, mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut Ratminto & Winarsih (2016) mengemukakan bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya

manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Tujuan dari perusahaan atau lembaga pendidikan akan tercapai dengan baik apabila manajemennya dikelola dengan baik pula. Kepuasan pelanggan dalam suatu perusahaan atau lembaga pendidikan ditentukan salah satunya oleh manajemen pelayanan yang bagus atau servis yang baik terhadap pelanggan.

Definisi pelayanan menurut Ratmiko & Winarsih (2016) bahwa pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Dari dua definisi di atas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia (pegawai) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan

aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan (Ratmiko & Winarsih, 2016). Pradipta W (2012) manajemen pelayanan adalah proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.

Gustian (2016) Manajemen pelayanan adalah seperangkat kemampuan organisasi khusus untuk memberikan hasil kepada pelanggan dalam bentuk pelayanan. Kemampuan khusus organisasi ini meliputi proses, kegiatan, fungsi dan peran yang menggunakan penyedia pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan mereka, serta kemampuan untuk membangun struktur organisasi yang cocok, mengelolah pengetahuan dan memahami bagaimana memfasilitasi hasil yang menciptakan nilai.

Menurut Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 tentang penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS), terdapat indikator yang dilaksanakan dalam suatu sistem manajemen kinerja PNS yaitu: a) Perencanaan kinerja yaitu penjabaran sasaran dan program yang telah

ditetapkan dalam rencana strategik oleh instansi pemerintah melalui kegiatan tahunan, b) Pembinaan kinerja yaitu usaha dan tujuan kegiatan perencanaan serta pembinaan pegawai dengan tujuan untuk mampu melaksanakan tugas dengan efisien dan efektif, c) Pelaksanaan pemantauan kinerja yaitu aktivitas yang ditujukan untuk memberikan informasi tentang sebab dan akibat dari suatu kebijakan yang sedang dilaksanakan, dan d) Penilaian kinerja adalah upaya menilai prestasi dengan tujuan meningkatkan produktivitas karyawan dan perusahaan.

Pendapat Tampubolon (2001) dan Widodo (2001), bisa kita kaji bahwa manajemen pelayanan merupakan salah satu unsur terpenting yang harus dilaksanakan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dalam melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan. Hasil penelitian Sutrisno dan bagaimana memfasilitasi hasil yang menciptakan nilai.

Menurut Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 tentang penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS), terdapat indikator yang dilaksanakan dalam suatu sistem manajemen kinerja PNS yaitu: a) Perencanaan kinerja yaitu penjabaran

asaran dan program yang telah ditetapkan dalam rencana strategik oleh instansi pemerintah melalui kegiatan tahunan, b) Pembinaan kinerja yaitu usaha dan tujuan kegiatan perencanaan serta pembinaan pegawai dengan tujuan untuk mampu melaksanakan tugas dengan efisien dan efektif, c) Pelaksanaan pemantauan kinerja yaitu aktivitas yang ditujukan untuk memberikan informasi tentang sebab dan akibat dari suatu kebijakan yang sedang dilaksanakan, dan d) Penilaian kinerja adalah upaya menilai prestasi dengan tujuan meningkatkan produktivitas karyawan dan perusahaan.

Pendapat Tampubolon (2001) dan Widodo (2001), bisa kita kaji bahwa manajemen pelayanan merupakan salah satu unsur terpenting yang harus dilaksanakan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dalam melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan. Hasil penelitian Sutrisno dan Maryono (2016) terkait manajemen pelayanan pada lembaga permasyarakatan kelas IIB SLAWI juga menyimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik oleh instansi pemerintah harus mempertimbangkan proporsionalitas dan kebutuhan masyarakat, agar tidak menimbulkan

diskriminasi dengan tetap menjunjung tinggi prinsip-prinsip keadilan, serta tidak mengurangi kualitas pelayanan bagi masyarakat pada umumnya.

Hasil penelitian Putri (2017) terkait manajemen dalam pelayanan perpustakaan menyatakan bahwa, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan maka kegiatan manajemen secara gasir besar dapat dilaksanakan berdasarkan fungsi-fungsi manajemen pada umumnya, karena dalam hal ini manajemen dalam sebuah pelayanan mempunyai kedudukan yang sangat penting sebagai alat tolak ukur dalam melakukan suatu aktivitas atau pelayanan agar bisa berjalan secara efektif dan efisien dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Riadi, 2014). Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2011).

Rasul (2000) mendefinisikan bahwa kinerja pegawai adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program serta kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran tujuan, misi dan

visi organisasi yang tertuang dalam perumusan perencanaan strategis. Menurut Mathis (2011) berbagai dimensi atau kriteria kinerja yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja adalah: a) Kuantitas pekerjaan, b) Kualitas pekerjaan, c) Ketepatan waktu, d) Kehadiran, dan Kemampuan kerja sama.

Menurut Mangkunegara (2011) menyebutkan indikator dari kinerja pegawai adalah sebagai berikut: a) Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan, b) Kuantitas kerja yaitu seberapa lama seseorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas pegawai itu masing-masing, c) Pelaksanaan tugas yaitu seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan, dan d) Tanggungjawab yaitu kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

Pendapat Harsey and Blanchard (1993), bisa kita tarik simpulan bahwa kinerja pegawai adalah suatu motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hasil penelitian Alim (2013) terkait kinerja pegawai kantor dinas sosial, tenaga kerja dan transmigrasi Kabupaten Polewali Mandar menyimpulkan bahwa kinerja adalah apa yang dilakukan dan yang tidak dilakukan karyawan. Kinerja pegawai mempengaruhi mereka untuk memberikan kontribusi kepada organisasi, setiap pekerjaan memiliki kriteria pekerjaan yang spesifik, atau dimensi kerja yang mengidentifikasi elemen-elemen yang paling penting dari suatu pekerjaan.

Hasil penelitian Febryana (2017) terkait kinerja pegawai di salah satu kantor pemerintahan di kota Yogyakarta, menyatakan bahwa dalam rangka meningkatkan citra dan kinerja instansi yang baik, diperlukan pegawai yang mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif, efisien, produktif dan profesional. Semua ini bertujuan untuk agar organisasi memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan sekaligus memiliki daya saing yang tinggi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan mengambil lokasi di Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang. Adapun tipe penelitian ini adalah tipe deskriptif kuantitatif, alasan peneliti menggunakan tipe penelitian ini untuk mengetahui pengaruh manajemen pelayanan terhadap kinerja pegawai di Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang, apakah manajemen pelayanan dapat memberikan pengaruh yang baik atau tidak baik terhadap kinerja pegawai dalam instansi tersebut

Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 50 pegawai untuk memperoleh informasi tentang pengaruh manajemen pelayanan terhadap kinerja pegawai di Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai pada Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang dimana populasi pegawainya berjumlah 50 pegawai. Melihat jumlah populasi pegawai di Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang, maka peneliti memutuskan untuk mengambil sampel jenuh, dimana sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua

anggota populasi di gunakan sebagai sampel.

Data yang diperoleh selanjutnya di analisis dengan: 1) Teknik analisis deskriptif berupa tabel, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, serta perhitungan persentase (%). 2) Teknik analisis regresi sederhana untuk melihat besaran pengaruh variabel manajemen pelayanan terhadap variable kinerja pegawai di Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menguraikan mengenai pengaruh manajemen pelayanan terhadap kinerja pegawai kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang. Dalam penelitian ini, diambil sebanyak 50 pegawai sebagai sampel penelitian. Karakteristik responden yaitu menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang telah ditetapkan. Salah satu tujuan deskripsi karakteristik responden adalah memberikan gambaran yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Karakteristik responden dikelompokkan menurut jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, status

pernikahan dan lama bekerja. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pegawai, dapat dilihat bahwa dari 50 sampel dari populasi yang dikumpulkan sebanyak 28 pegawai atau 44,0% berjenis kelamin laki-laki, sedangkan 22 pegawai atau 56,0% berjenis kelamin perempuan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sampel dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang berjenis kelamin laki-laki

Responden dengan umur 41-50 Tahun merupakan yang paling banyak, yaitu terdiri dari 29 pegawai atau 58,0% dari total keseluruhan sampel. Sedangkan responden yang berumur 31-40 Tahun sebanyak 12 pegawai atau 24,0% dan 9 pegawai yang berumur > 50 Tahun. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir didominasi pegawai dengan tingkat pendidikan terakhir S1 sebanyak 27 pegawai atau 54,0% dari total keseluruhan sampel, pegawai dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 19 pegawai atau 38,0%, sedangkan pegawai dengan tingkat pendidikan S2-S3 sebanyak 4 pegawai atau 8,0% dari total keseluruhan sampel.

Karakteristik responden berdasarkan status pernikahan, dapat dilihat bahwa dari 50 sampel dari



populasi yang dikumpulkan sebanyak 37 pegawai atau 74,0% telah menikah, 13 pegawai atau 26,0% belum menikah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sampel dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang telah menikah.

Responden dengan lama bekerja 6-10 Tahun merupakan yang paling banyak, yaitu terdiri dari 29 pegawai atau 58,0% dari total keseluruhan sampel. Sedangkan responden dengan lama bekerja > 13 Tahun sebanyak 13 pegawai atau 26,0% dari total keseluruhan sampel dan responden dengan lama bekerja 1-5 Tahun sebanyak 8 pegawai atau 16,0%. Variabel manajemen pelayanan (X) dan kinerja (Y) memiliki Nilai *Pearson Correlation* > 0,27 dan Nilai *Sig. (2-tailed)* < 0.05, sehingga kuesioner dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur dinyatakan valid.

### **Manajemen Pelayanan di Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang**

Variabel manajemen pelayanan di Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang diukur berdasarkan indikator: a) Perencanaan kinerja, b) Pembinaan kinerja, c) Pelaksanaan pemantauan

kinerja dan d) Penilaian kinerja. Tingkat manajemen pelayanan pegawai pada Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang mendapatkan penilaian rata-rata 4,02 dan masuk dalam kategori baik. Aspek yang paling menonjol adalah penilaian kinerja dengan nilai mean terbesar yaitu 4,05, sehingga penilaian kinerja dari pegawai sebagai hal meningkatnya manajemen pelayanan di kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang.

Kondisi ini menunjukkan dengan memberikan penilaian kerja yang baik kepada pegawai Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang maka akan menunjukkan manajemen pelayanan yang baik. Semakin tinggi tingkat penilaian kinerja yang diberikan kepada pegawai dalam bekerja maka akan membentuk pola kerja yang baik. Memiliki manajemen pelayanan yang baik akan mampu merubah kebiasaan-kebiasaan buruk di dalam bekerja yang berdampak terhadap citra organisasi, oleh karena itu hal-hal yang sekiranya dapat merusak citra organisasi harus dihilangkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ritta (2013) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan faktor yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan

konsumen, selain itu juga untuk kualitas kerja yang baik akan berdampak terhadap kinerja yang baik pula.

### **Kinerja Pegawai di Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang**

Variabel kinerja pegawai di Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang diukur berdasarkan indikator: a) Kualitas kerja, b) Kuantitas kerja, c) Pelaksanaan tugas dan d) Tanggungjawab. Tingkat kinerja pegawai pada Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang mendapatkan penilaian rata-rata 3,94 dan masuk dalam kategori baik. Aspek yang paling menonjol adalah tanggung jawab dengan nilai mean terbesar yaitu 3,98, sehingga tanggung jawab pegawai sebagai hal meningkatnya kinerja pegawai di kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang.

Pada hakikatnya, kinerja pegawai dapat dipandang dari berbagai perspektif seperti bekerja secara teliti, dapat memelihara alat-alat kerja yang digunakan, dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, dapat memahami pekerjaan yang diberikan, bertanggung jawab terhadap tugas yang telah diberikan selalu disiplin datang ke kantor tepat waktu sesuai dengan jadwal

yang telah ada dan mampu menjalin kerja sama dengan teman sejawat. Semua pandangan itu dapat menjadi motivasi untuk melahirkan kinerja yang baik dalam pencapaian tujuan organisasi dan individu. Karena itu setiap pegawai dan manajemen seharusnya memiliki sudut pandang atau pemahaman yang sama tentang makna dan arti pentingnya kinerja dalam organisasi. Dengan kinerja yang baik akan mencerminkan kepribadian setiap individu. Kinerja yang baik akan mempercepat tujuan dari organisasi cepat tercapai.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Santhi dan Hartati (2017) menyimpulkan bahwa pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan koefisien bertanda positif, yang menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang berbanding lurus antara kedua variabel. Artinya, dengan menciptakan pelayanan yang tinggi dapat menanamkan pola kerja yang berkualitas, berkuantitas, pengetahuan, keandalan, kehadiran serta mampu bekerja sama yang baik dalam bekerja yang dapat membentuk kinerja individu.

## **Pengaruh Manajemen Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang**

Pembahasan dalam penelitian ini dapat dijelaskan bahwa manajemen pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Pelayanan yang baik tentu tidak terlepas dari kinerja dari pegawai atau aparat dalam suatu lembaga organisasi pemerintah tersebut. Dimana dalam konteks organisasi publik, penilaian kinerja merupakan suatu hal yang penting. Karena dengan adanya kinerja, maka akan diketahui tingkat pencapaian hasil yang telah dicapai, atau akan diketahui seberapa jauh pelaksanaan tugas-tugas telah dilaksanakan. Data yang diperoleh dari pendekatan empiris dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan teknik pengujian uji regresi linear sederhana, dengan menggunakan SPSS versi 24.0. Analisis regresi linear sederhana ini digunakan untuk mengetahui

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Santhi dan Hartati (2017) menyimpulkan bahwa pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan koefisien bertanda positif, yang menjelaskan

bahwa terdapat hubungan yang berbanding lurus antara kedua variabel. Artinya, dengan menciptakan pelayanan yang tinggi dapat menanamkan pola kerja yang berkualitas, berkuantitas, pengetahuan, keandalan, kehadiran serta mampu bekerja sama yang baik dalam bekerja yang dapat membentuk kinerja individu. Data yang diperoleh dari pendekatan empiris dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan teknik pengujian uji regresi linear sederhana, dengan menggunakan SPSS versi 24.0. Analisis regresi linear sederhana ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Hasil analisis deskriptif kuantitatif dengan regresi linear sederhana dapat di lihat pada tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1.**

**Hasil Regresi Linear Sederhana**

Model	Unstandarized Coefficient		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.472	5.674		2.374	.022
Manajemen_ Pelayanan	.692	.093	.734	7.477	.000

a. Dependent Variable: Kinerja\_Pegawai

Persamaan regresi sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 13,472 + 0,734X$$

Dari persamaan regresi linier sederhana di atas, maka dapat dijelaskan: a) Konstanta sebesar 13,472 menunjukkan bahwa nilai konsisten variabel partisipasi adalah sebesar 13,472. b) Koefisien regresi X sebesar 0,734 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Trust, maka nilai

Partisipasi bertambah sebesar 0,734. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dan mengetahui arah dan kuat atau lemahnya hubungan antara variabel yang dianalisis dilakukan pengujian koefisien determinasi dan pengujian korelasi. Hasil pengujian koefisien determinasi dan pengujian korelasi dilihat pada tabel 2 berikut ini.

**Tabel 2**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R	Std. Error of the	Durbin-Watson
1	.734	.538	.528	7.257	1.958

a. Predictors: (Constant), Manajemen\_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kinerja\_Pegawai

Berdasarkan tabel 2 di atas, dapat dilihat bahwa besarnya R Square adalah 0,538. Hal ini berarti variabel bebas

yakni manajemen pelayanan (X) berkontribusi pada perubahan nilai kinerja pegawai (Y) sebesar 53,8%,

sedangkan sisanya 46,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak masuk dalam penelitian. Faktor-faktor lainnya seperti kompetensi individu, dukungan organisasi, dukungan manajemen.

Nilai koefisien korelasi ( $r$ ) yaitu 0,734. Hal ini dapat dinyatakan hubungan antara variabel bebas (manajemen pelayanan) dengan variabel terikat (kinerja pegawai) yaitu sangat kuat karena interval korelasi berada antara 0,71-0,90, hal ini menunjukkan korelasi arah positif berarti jika variabel manajemen pelayanan mengalami kenaikan, maka variabel kinerja pegawai juga akan mengalami kenaikan.

Melihat hubungan variabel manajemen pelayanan dengan variabel kinerja pegawai dapat dilihat dari probabilitas signifikansi  $0,000 < \alpha$  (0,05), sehingga hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh manajemen pelayanan terhadap kinerja pegawai diterima. Artinya, variabel manajemen pelayanan mempunyai pengaruh yang berarti terhadap keseluruhan model regresi. Jika terjadi kenaikan pada variabel manajemen pelayanan, maka akan berpengaruh terhadap variabel kinerja pegawai.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Santhi dan Hartati (2017) menyimpulkan bahwa pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan koefisien bertanda positif, yang menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang berbanding lurus antara kedua variabel. Artinya, dengan menciptakan pelayanan yang tinggi dapat menanamkan pola kerja yang berkualitas, berkuantitas, pengetahuan, keandalan, kehadiran serta mampu bekerja sama yang baik dalam bekerja yang dapat membentuk kinerja individu.

Hasil penelitian di atas, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siswandi (2006) dengan judul “Analisis Hubungan Manajemen Pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan dengan Kepuasan Nelayan Kabupaten Bengkulu Selatan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis koefisien korelasi antara manajemen pelayanan baik secara parsial maupun secara keseluruhan dengan kepuasan konsumen ternyata mempunyai hubungan yang signifikan.

Kinerja Pegawai merupakan sebuah proses yang dilakukan dalam pencapaian hasil kerja atau prestasi kerja yang dicapai seseorang lewat pekerjaan atau tanggung jawab yang sudah

dibebankan kepadanya sesuai dengan kemampuan dan keahlian dimiliki dalam mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan. Sejalan dengan yang dikatakan oleh Soekarno (2002) mengatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian, pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. kinerja dapat dikatakan baik dan sukses bila tujuan yang ditetapkan dapat tercapai dan terlaksana dengan baik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan apabila dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan apa yang diharapkan.

Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak

puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas.

Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam bekerja maka akan membentuk pola kerja yang baik. Memiliki kinerja yang baik akan mampu merubah kebiasaan-kebiasaan buruk di dalam bekerja yang berdampak terhadap citra kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang, oleh karena itu hal-hal yang sekiranya dapat merusak citra kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang harus dihilangkan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang telah memenuhi rasa kepuasan pegawai, oleh karena itu diperlukan adanya konsistensi dan sikap yang tegas dari para pemangku kepentingan seperti pimpinan kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang untuk memberikan penjaminan mutu yang lebih intensitas agar mutu kualitas pelayanan bisa ditingkatkan menjadi lebih baik lagi, karena kualitas pelayanan akan memberikan dampak yang sangat besar terhadap keberlangsungan kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang.

## KESIMPULAN

Setelah melihat hasil penelitian yang telah dibahas mengenai pengaruh manajemen pelayanan terhadap kinerja pegawai kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang, maka dapat ditarik kesimpulan:

Manajemen pelayanan yang diukur dengan indikator perencanaan kinerja, pembinaan kinerja, pelaksanaan pemantauan kinerja dan penilaian kinerja. Manajemen pelayanan berkategori baik dengan aspek yang paling menonjol adalah penilaian kinerja. Kondisi ini menunjukkan dengan memberikan penilaian kerja yang baik kepada pegawai Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang maka akan menunjukkan manajemen pelayanan yang baik. Semakin tinggi tingkat penilaian kinerja yang diberikan kepada pegawai dalam bekerja maka akan membentuk pola kerja yang baik.

Kinerja pegawai yang diukur dengan indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab. Kinerja pegawai berkategori baik dengan aspek yang paling menonjol adalah tanggung jawab. Karena itu setiap pegawai dan manajemen seharusnya memiliki sudut pandang atau pemahaman yang

sama tentang makna dan arti pentingnya kinerja dalam organisasi. Dengan kinerja yang baik akan mencerminkan kepribadian setiap individu. Kinerja yang baik akan mempercepat tujuan dari organisasi cepat tercapai.

Manajemen pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang. Dengan demikian, semakin tinggi manajemen pelayanan yang diberikan kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang maka semakin tinggi pula kinerja pegawainya. Penilaian kinerja merupakan suatu hal yang penting. Karena dengan adanya kinerja, maka akan diketahui tingkat pencapaian hasil yang telah dicapai, atau akan diketahui seberapa jauh pelaksanaan tugas-tugas telah dilaksanakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alim, M. (2013). *Kinerja Pegawai Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja &. Transmigrasi Kabupaten Polewali Mandar. Skripsi*. Makassar: Universitas Hasanudin.
- Febryana, Fitriah. (2017). *Kinerja Pegawai pada Subbag Umum Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga DIY. Skripsi*. Yogyakarta: Program Studi

- Pendidikan Administrasi  
Perkantoran, Jurusan Pendidikan  
Administrasi, Fakultas  
Ekonomi, Universitas Negeri  
Yogyakarta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih.  
(2016). *Manajemen Pelayanan*.  
Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gustian, Nofrida Utami. (2016).  
Analisis Pengaruh Kepemilikan  
Manajerial terhadap Kebijakan  
Pendanaan dan Dividen. *Jurnal  
Manajemen dan Organisasi*. Vol  
VI, No 2, (Agustus 2016).
- Hersey, Paul, Blanchard, Kenneth  
H. (1993). *Management for  
organizational behavior*.  
Singapore: Prentice  
hall. Keputusan Menteri  
Pendayagunaan
- Agaratur Negara Nomor  
63/KEP/M.PAN/7/2003  
tentang Pedoman Umum  
Penyelenggaraan Pelayanan  
Publik. *Manajemen Sumber  
Daya Manusia  
Perusahaan*. Bandung: PT.  
Remaja Rosdakarya.
- Mathis Robert (2011). *Human Resource  
Management*. Jakarta: Salemba  
Empat.
- Moenir, H.AS. (2013). *Manajemen  
Pelayanan Umum di Indonesia*.  
Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30  
Tahun 2019 tentang Penilaian  
Kinerja Pegawai Negeri Sipil  
(PNS)
- Pradipta, Rivian, W. (2012). *Manajemen  
Investasi (Teori dan Soal Jawab)*.  
Jakarta: Salemba Empat.
- Putri, Azis. (2017). Analisis  
Manajemen Pelayanan Pemustaka  
di Dinas Perpustakaan dan Arsip  
Daerah Kabupaten Jeneponto.  
Skripsi. Makassar: Jurusan Ilmu  
Perpustakaan, Fakultas Adab dan  
Humaniora, UINAM.
- Rasul, Syahrudin. (2000). *Pengukuran  
Kinerja Suatu Tinjauan Terhadap  
Instansi Pemerintah*. Jakarta :  
LAN-RI.