

STRATEGI MANAJEMEN SDM TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DI KANTOR CAMAT MEDAN PETISAH

Oleh:

¹Anita Bersama Sihombing, ²Dhita Adriani Rangkuti*, ³Grace Cia Nainggolan,
⁴Dona Agreachi Br Sitepu, ⁵Windi Theresia Br Bangun, ⁶Andrew Satria Lubis

^{1,2,3,4,5}Fakultas Ekonomi, Universitas Prima Indonesia

Jl. Sampul No.3, Sei Putih Bar., Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20118

⁶Universitas Sumatera Utara

Jl. Dr. T. Mansur No.9, Padang Bulan, Kec. Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara 20222

e-mail: anitabs@gmail.com¹, dhitaadriani22@gmail.com², gracecn@gmail.com³, donaabs@gmail.com⁴,
winditbb@gmail.com⁵, andresl@gmail.com⁶

*)Corresponding Author Email: dhitaadriani22@gmail.com

ABSTRACT

This study was conducted to see the results of HR management strategies on improving the quality of employee services at the Medan Petisah District Office. Improving the quality of public services is one important aspect in efforts to increase public trust in the sub-district government office as a government institution. There needs to be a management strategy in human resources to be able to improve the quality of good service. The population of this study was 68 employees and the entire population was used as a sample. The approach to this study is based on a quantitative descriptive approach and uses multiple linear regression analysis as a test in this study with simultaneous results, then Training, Coaching, Recruitment have a positive and significant effect on the service quality variable at the Medan Petisah District Office.

Keywords: HR Strategy, Service Quality, Training, Coaching, Recruitment

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk melihat hasil strategi manajemen SDM terhadap peningkatan kualitas pelayanan karyawan di Kantor Camat Medan Petisah. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam upaya meningkatkan kepercayaan Masyarakat terhadap pemerintah kantor camat sebagai Lembaga pemerintahan. Perlu adanya strategi manajemen dalam sumber daya manusia untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik. Populasi penelitian ini berjumlah 68 orang karyawan dan seluruh populasi dijadikan sampel. Pendekatan penelitian ini berdasarkan pendekatan deskriptif kuantitatif dan menggunakan analisis regresi linear berganda sebagai pengujian pada penelitian ini dengan hasil secara simultan maka Pelatihan, Pembinaan, Perekrutan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan pada Kantor Camat Medan Petisah.

Kata Kunci: Startegi SDM, Kualitas Pelayanan, Pelatihan, Pembinaan, Rekrutmen

PENDAHULUAN

Kecamatan adalah sebuah pembagian wilayah administratif negara Indonesia di bawah kabupaten atau kota. Sebuah Kecamatan di pimpin oleh seorang Camat dan di pecah kepada beberapa kelurahan dan desa-desa. Di Indonesia sebuah Kecamatan atau kabupaten adalah pembagian dari kabupaten atau kota. sebuah kabupaten itu sendiri di bagi menjadi kelurahan atau desa administratif. Dalam hal satuan kerja perangkat daerah (SKPD) Kabupaten yang mempunyai wilayah kerja tertentu di bawah pimpinan Camat. Pada setiap kantor pemerintahan akan berusaha mencapai tujuan dalam sebuah organisasi, dalam usaha mencapai tujuan pemerintahan sering kali di hadapkan dengan masalah internal maupun memaksa untuk segera menanggapi suatu permasalahan dengan cepat dan tepat karena masalah tersebut akan berkaitan dengan kinerja karyawan.

Kinerja karyawan yang baik membutuhkan Sumber Daya Manusia yang baik dan berkompeten. Camat juga berperan sebagai kepala wilayah (wilayah kerja, namun tidak kewenangan) ini salah satu fungsi Camat, karena melaksanakan tugas umum pemerintahan di wilayah kecamatan, khususnya tugas tugas atributif dalam bidang koordinasi pemerintahan di wilayah kecamatan. Dalam hal ini mengkordinasikan kegiatan pemberdayaan Masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban, penegakan peraturan perundang-undangan pembinaan penyelenggaraan pemerintah desa atau kelurahan, serta melaksanakan tugas pemerintah lainnya yang belum di laksanakan oleh pemerintahan desa atau kelurahan, dan instansi pemerintahan lainnya di wilayah Kecamatan Medan Petisah dengan mengkoordinasikan bertujuan untuk mendorong kelancaran berbagai kegiatan di Tingkat kecamatan dan penyelenggaraan tugas pemerintahan lainnya di Kecamatan Medan Petisah. Dalam lingkungan organisasi atau Perusahaan, strategi memiliki peranan yang sangat penting bagi pencapaian tujuan, karena strategi memberikan arah Tindakan, dan cara bagaimana tindakan tersebut harus di lakukan agar tujuan yang di inginkan tercapai.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam upaya meningkatkan kepercayaan Masyarakat terhadap pemerintah kantor camat sebagai Lembaga pemerintahan. Adapun pelayanan pada kantor camat tersebut mendapatkan banyak keluhan dari Masyarakat seperti: banyaknya kunjungan masyarakat untuk mengurus data di Kantor Camat Medan Petisah mengakibatkan antrian yang panjang di karenakan tenaga operator yang terdapat pada kantor Camat Medan Petisah kurang memadai, sehingga terjadinya kelambatan pelayanan terhadap masyarakat. Didalam Kantor Camat Medan Petisah juga banyak mendapatkan beberapa masalah lainnya yaitu. Masyarakat mengeluhkan pelayanan yang tidak memuaskan dikarenakan setiap Masyarakat yang ingin melakukan pengurusan data data seperti KTP, KK, dan KIA. Di Kantor Camat Medan Petisah harus menunggu waktu selama seminggu. Sehingga Masyarakat terlihat kecewa terhadap pelayanan di Kantor Camat Medan Petisah, Adapun macam macam strategi tentang kualitas pelayanan yaitu, Pelatihan, pembinaan, dan perekrutan.

Seperti halnya pelatihan yang merupakan sebuah usaha yang terstruktur dan terencana untuk mengubah atau meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta sikap yang sesuai dengan kebutuhan organisasi (Pt & Hannochs, 2022). Pada identifikasi ermasalah yang ada , kurangnya suatu metode pengembangan diri dimana orang yang di latih kurang memahami contohnya pada bidang operator sehingga mengakibatkan banyaknya kesalahan data Masyarakat, perlu adanya evaluasi dari pelatihan yang diberikan oleh atasan agar dapat membawa manfaat bagi karyawan dalam bekerja yang efektif bagi masyarakat dan menghindari kesalahan kesalahan minor dan mayor dalam penginputan data dan lainnya.

Begitu juga dengan pembinaan yang merupakan upaya yang di lakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan, baik dalam posisi yang saat ini di jalani maupun untuk mempersiapkan mereka menghadapi posisi yang akan di jabat dalam waktu dekat (Fathurrohkim, 2022). Namun pembinaan disini juga masih belum berjalan dengan baik. Definisi ini menekankan bahwa pembinaan mencakup berbagai Upaya pengembangan yang terstruktur, dengan tujuan akhir untuk memaksimalkan kinerja seseorang dalam organisasi Strategi Pembinaan pada Kantor Camat Medan Petisah masih dapat dikatakan kurang dalam menjalankan kedisiplinan waktu. Isu yang berkembang dalam masyarakat yang kecewa terhadap pelayanan yang kurang baik dari pemerintahan kecamatan dalam hal ketepatan waktu sulitnya prosedur yang harus di lalui serta aparatur yang sulit untuk di temui, Contohnya pegawai yang sering datang terlambat dan pulang lebih awal sebelum jam kerja berakhir.

Sejalan dengan itu, rekrutmen yang di artikan sebagai proses untuk memperoleh kandidat karyawan yang memiliki kompetensi sesuai dengan kualifikasi dan kebutuhan organisasi atau perusahaan (Saputra et al., 2020). Namun, system perekrutan pada Kantor Camat Medan Petisah masih kurang di perhatikan hal tersebut dapat terlihat karena masih banyak pegawai yang di pekerjakan tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan, identifikasi kebutuhan yang akan diisi kurang tepat sasaran dengan karyawan yang masuk, serta metode seleksi yang masih kurang efektif dikarenakan waktu seleksi yang sering kali berubah ubah sehingga informasi yang didapat calon pelamar dirasa masih kurang informatif.

Sehingga, kualitas layanan (service quality) yang memberikan makna untuk dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam membentuk diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing bagi setiap organisasi pemasaran, baik di perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa (Jamaludin, 2019) masih dirasa belum berjalan selaras. Kualitas pelayanan yang terdapat pada Kantor Camat Medan Petisah cukup baik namun masih banyak hal hal yang perlu di perhatikan serta harus meningkatkan perubahan untuk lebih baik lagi kedepannya. Seperti seringkali mendapatkan keluhan dari masyarakat mengenai interaksi petugas yang dinilai kurang ramah, mengatasi masalah dan pertanyaan dengan cepat dan tepat belum dapat terlaksana dengan baik seringkali masyarakat masih mengeluh hal yang sama.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti melihat masih banyaknya hal yang perlu diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Perlu adanya strategi manajemen dalam sumber daya manusia untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik seperti pemberian pelatihan, pembinaan karyawan, dan rekrutmen yang sesuai kebutuhan. Oleh sebab itu peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “strategi manajemen SDM terhadap peningkatan kualitas pelayanan karyawan di Kantor Camat Medan Petisah”.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelatihan merupakan kegiatan yang membangkitkan dan mengembangkan etos kerja, disiplin kerja, dan produktivitas kerja dalam kapasitas tertentu. Jadi dapat di katakan bahwa pelatihan itu merupakan suatu pelatihan proses untuk mengembangkan suatu pengetahuan yang sesuai standar organisasi sehingga nanti bisa di terapkan kepada pegawai (Ndruru, 2024). Melatih keterampilan dan pengetahuan tertentu yang dianggap berguna kepada orang lain atau diri sendiri dikenal sebagai pelatihan. Pelatihan mempersiapkan peserta latihan untuk mengambil jalur karir tertentu yang sesuai dengan organisasi dan teknologi tempat bekerja. Pelatihan juga membantu peserta memperbaiki

keterampilan mereka dalam pekerjaan mereka, terutama dalam hal pemahaman dan keterampilan (Bernardin, H. John dan Russell, 2013).

Pembinaan disiplin dalam suatu perusahaan bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran bagi para karyawan dalam menaati peraturan yang berlaku (Fitria and Dian Lestari, 2024). Pembinaan menurut (Mulyadi, 2012) merupakan usaha, tindakan, atau kegiatan yang dilakukan untuk mencapai suatu hal yang telah direncanakan disebut pembinaan. Banyak orang tidak setuju dengan pentingnya pembinaan. Namun, pembinaan akan membantu orang melihat diri mereka sendiri, kehidupan mereka, dan pekerjaan mereka. Ini akan membantu mereka menemukan masalah dalam kehidupan mereka, menemukan bidang hidup yang perlu diperbaiki, dan merencanakan tujuan dan program untuk bidang hidup tertentu.

Rekrutmen sebagai salah satu tahapan dari suatu perusahaan untuk mencari dan mendapatkan tenaga kerja yang di butuhkan. rekrutmen di artikan sebagai proses untuk mendapatkan calon karyawan yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan kualifikasi dan kebutuhan suatu organisasi atau perusahaan (Aldo Irawan et al., 2022). Rekrutmen merupakan sebuah proses untuk mendapatkan calon tenaga kerja yang memiliki kemampuan sesuai dengan kualifikasi dan kebutuhan suatu organisasi atau perusahaan dan dimana dalam proses ini sumber daya manusia (SDM) yang diharapkan merupakan SDM yang berkualitas untuk menduduki suatu jabatan atau pekerjaan dalam suatu perusahaan (Mulyadi, 2012)

Dari definisi diatas dapat diartikan pelatihan merupakan salah satu strategi pada manajemen sumber daya manusia yang dapat diimplikasikan kepada karyawan agar penerapan hasil pelatihannya dapat berdampak bagi kinerja organisasi dan perusahaan. Dan secara garis besar, pembinaan adalah upaya sadar seorang atasan untuk membangun bawahannya agar menjadi lebih baik. Ini juga berarti pembaruan; penyempurnaan; usaha, tindakan, dan kegiatan yang dilakukan secara efektif dan efisien untuk memperoleh hasil yang lebih baik. Serta berdasarkan beberapa pengertian di atas tersebut dapat di simpulkan bahwa yang di maksud dengan rekrutmen adalah serangkaian proses yang di lakukan untuk mencari pelamar kerja dengan kemampuan, keahlian, dan pengetahuan yang di perlukan organisasi guna memenuhi kebutuhan sumber daya manusia yang di rencanakan organisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini di lakukan di kantor Camat Medan Petisah yang beralamatkan di jalan Iskandar Muda No.270A, Petisah Tengah Kota Medan. Lamanya waktu penelitian Desember 2023-Juli 2025. Pendekatan penelitian ini berdasarkan pendekatan deskriptif kuantitatif karena memungkinkan pengukuran yang objektif dan terdeskripsi terhadap hubungan antara manajemen SDM dan kualitas pelayanan, memberikan data yang kuat untuk mendukung kesimpulan penelitian. Populasi dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 68 karyawan yang bekerja di kantor Camat Medan Petisah beserta kelurahannya. Teknik sampling menggunakan sampel jenuh Dimana populasi yang ada Di kantor Camat Medan Petisah sebanyak 68 karyawan, dan seluruh populasi dijadikan sampel yaitu sebanyak 68 sampel penelitian (Sugiyono, 2015). Adapun karyawan yang menjadi populasi dalam penelitian ini karena berdasarkan fenomena di lapangan karyawan merasa perlu diberikan strategi SDM dalam peningkatan kualitas pelayanan karyawan.

Sumber data dari penelitian ini adalah data primer yakni dengan hasil wawancara karyawan Kantor Camat Medan Petisah beserta kelurahannya dan hasil pengisian kuisioner yang di bagikan kepada Karyawan Kecamatan Medan Petisah, dan data skunder

yaitu meliputi studi dokumentasi dan studi pustaka. Pada tehnik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara ke pihak terkait seperti kabag bagian umum dan kepegaiwaan, serta observasi di lapangan guna melihat secara langsung kondisi permasalahan yang ada di lokasi penelitian, studi dokumentasi serta penyebaran kuesioner untuk menelaah lebih lanjut hasil dari penelitian dan di analisa dengan pendekatan dan analisis regresi linear berganda dengan rumus :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_n X_3 + e$$

Dimana :

α = Konstanta.

β = Koefisien estimate

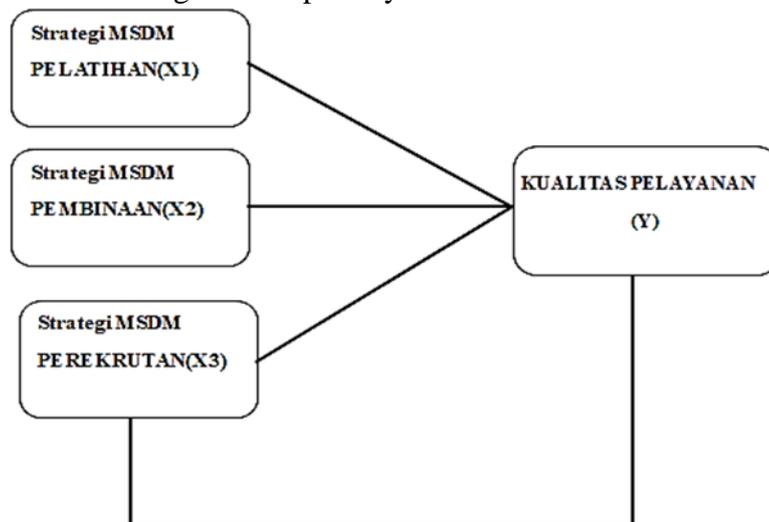
Y = Peningkatan Kualitas Pelayanan

X1 = Strategi SDM Pelatihan kerja

X2 = Strategi SDM Pembinaan

X3 = Strategi SDM Perekrutan

Berikut kerangka konseptualnya :



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Sehingga hipotesis pada penelitian ini adalah :

H1: Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor camat medan petisah.

H2: Pembinaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor camat medan petisah.

H3: Perekrutan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di kantor camat medan petisah

H4: Pelayanan Masyarakat, pelatihan, pembinaan, perekrutan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor camat medan petisah

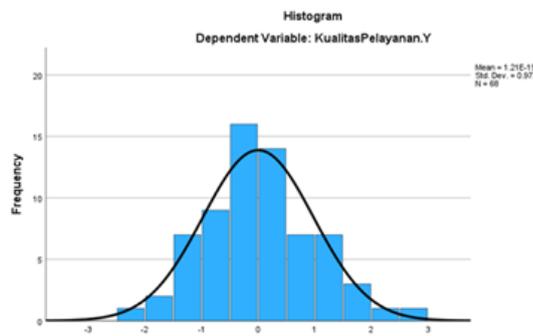
HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Sumber Daya Manusia (SDM)

Adapun strategi SDM yang perlu diberikan dan diterapkan kepada karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah :

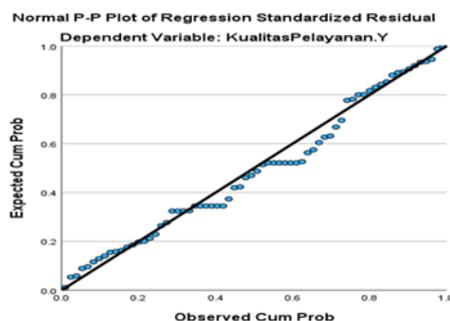
- a. Strategi SDM dalam pelatihan : strategi pelatihan yang dibutuhkan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada karyawan adalah dibutuhkan pelatihan lebih lanjut yang berbasis kompetensi seperti meningkatkan customer service skill , konsistensi pelayanan dan lain sebagainya.
- b. Strategi SDM dalam Pembinaan: strategi SDM dalam pembinaan karyawan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada karyawan yang dibutuhkan karyawan adalah dalam aspek keterampilan, pengetahuan, maupun sikap kerja. Sehingga dibutuhkan evaluasi setiap pembinaan yang telah dilakukan sehingga akan berdampak pada kualitas pelayanan
- c. Strategi SDM dalam rekrutmen : strategi SDM dalam rekrutmen berdasarkan hasil wawancara dan observasi dan studi dokumentasi yang dilakukan peneliti kepada karyawan, organisasi atau perusahaan perlu memperhatikan seleksi yang lebih komprehensif, termasuk penilaian terhadap sikap dan motivasi calon karyawan, untuk memastikan kualitas pelayanan yang optimal.

Dari ketiga strategi tersebut yang peneliti simpulkan, maka perlu dilakukan kajian kembali untuk melihat sejauh mana pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas pelayanan karyawan di Kantor Caman Medan Petisah melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan.



Gambar 2 Grafik Histogram
Sumber : Hasil Pengolahan Data (2025)

Pada gambar histogram diatas data menunjukkan riil yang berbentuk kurva cenderung simetri dan menyebar, ini bisa dapat kita lihat bahwa data menunjukkan berdistribusi dengan keadaan normal, dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 3 Analisis Grafik Normality P.Plot
Sumber : Hasil Pengolahan Data (2025)

Pada gambar Normality P.Plot diatas kita dapat melihat data tersebar di sekitar garis diagonalnya, maka bisa dinyatakan bahwa data berdistribusi tersebut bisa dinyatakan normal.

Selanjutnya dilakukan pengujian sampel dengan Kolmogrov-Smirnov . dimana uji satu sampel dan dua sampel adalah dua kategori uji Kolmogorov-Smirnov. Uji Kolmogorov-Smirnov satu sampel, juga disebut sebagai uji satu sampel, adalah uji kesesuaian distribusi antara dua sampel. Sampel distribusi yang diamati dibandingkan dengan sampel distribusi teoritis atau baku biasanya digunakan untuk membandingkan sampel. Uji Kolmogorov-Smirnov dua sampel, juga dikenal sebagai uji dua sampel, menentukan apakah dua sampel independen yang diamati berasal dari populasi yang sama atau identik. Pada penelitian ini menggunakan uji dua sampel (2 tailed), berikut hasilnya :

Tabel 1 Tabel Analisis Statistik Kolmogrov-Smirnov

Unstandardized Residual	
N	68
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c	.068

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2025)

Berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov yang sudah dilakukan, menunjukkan nilai Asymp. Sig yang memiliki nilai $0.68 > 0.05$. Hal ini bisa menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal dan regresi dapat digunakan untuk memprediksi variable dependen menurut masukan variable independent.

Langkah selanjutnya adalah uji multikolinieritas, Uji multikolinearitas adalah metode statistik yang digunakan untuk menentukan apakah dua atau lebih variabel independen dalam model regresi saling berkorelasi dengan kuat. Ketika variabel independen saling berkorelasi dengan kuat, estimasi koefisien regresi akan mengalami masalah, yang dapat menyebabkan koefisien regresi tidak stabil dan interpretasi model menjadi salah. Multikolinearitas juga dapat menyebabkan kesalahan standar koefisien estimasi meningkat dan keakuratan prediksi model menurun, yang menunjukkan bahwa hasil estimasi tidak dapat dipercaya. Secara keseluruhan, untuk memastikan bahwa hasil model regresi dapat diinterpretasikan dengan benar dan memiliki reliabilitas prediksi yang tinggi, uji multikolinearitas adalah langkah penting dalam proses pembuatan model regresi.

Tabel 2 Hasil Uji Multikolinieritas

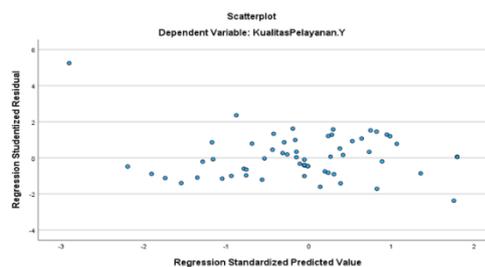
	Model	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Pelatihan.X1	.518	1.929
	Pembinaan.X2	.545	1.835
	Perekrutan.X3	.593	1.688

a. Dependent Variable: KualitasPelayanan.Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2025)

Dari tabel di atas terlihat nilai Tolerance dan VIF menunjukkan tidak adanya masalah multikolinearitas yang signifikan dalam model. Untuk variabel Pelatihan (Tolerance 0,518 dan VIF 1,929), Pembinaan (Tolerance 0,545 dan VIF 1,835), serta Perekrutan (Tolerance 0,593 dan VIF 1,688), semuanya memiliki VIF di bawah 5. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan linear yang kuat antar variabel independen, sehingga multikolinearitas tidak menjadi masalah dalam model ini.

Dilanjutkan dengan uji heteroskedastisitas, uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual dalam model regresi linear. Uji ini penting karena kemungkinan adanya heteroskedastisitas dapat menyebabkan estimasi model regresi menjadi tidak akurat. Pada pengujian ini dengan melihat hasil uji Scatterplot dan uji Glesjer.



Gambar 4 uji Scatterplot
Sumber : Hasil Pengolahan Data (2025)

Pada gambar scatterplot di atas menampilkan gambar pada pengujian heteroskedastisitas terhadap variabel dependen, memperlihatkan bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas ataupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Tabel 3 Uji Glesjer

		t	Sig.
1	(Constant)	2.719	.008
	Pelatihan.X1	.268	.790
	Pembinaan.X2	.325	.747
	Perekrutan.X3	-2.437	.718

a. Dependent Variable: ABS

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2025)

Hasil uji Glesjer menunjukkan bahwa variabel-variabel independen tidak memiliki hubungan non-linear yang signifikan dengan variabel dependen (ABS). Sebagian besar nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05, yang berarti tidak ada bukti yang cukup untuk menunjukkan adanya hubungan non-linear yang signifikan. Secara khusus, Pelatihan (Sig. 0,790), Pembinaan (Sig. 0,747), dan Perekrutan (Sig. 0,718) semuanya memiliki nilai Sig. lebih besar dari 0,05, yang menandakan bahwa tidak ada indikasi pengaruh non-linear terhadap variabel dependen.

Tabel 4 Tabel Analisis Regresi Liner Berganda

<i>Coefficients^a</i>			
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>	
		B	Std. Error
1	(Constant)	7.343	3.295
	Pelatihan.X1	.290	.106
	Pembinaan.X2	.442	.116
	Perekrutan.X3	.255	.060

a. Dependent Variable: KualitasPelayanan.Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2025)

Dari data diatas sudah menampilkan tabel hasil uji dari analisis regresi liner berganda diperoleh persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = 7.343 + 0.290 X1 + 0.442 X2 + 0.255 X3$$

- 1) Nilai konstanta (intercept) dalam analisis regresi linear berganda ini adalah 7,343. Ini berarti bahwa jika semua variabel independen memiliki nilai nol, maka nilai variabel dependen (Kualitas Pelayanan) diperkirakan sebesar 7,343.
- 2) Pelatihan memiliki koefisien sebesar 0,290, yang berarti setiap kenaikan satu unit pada Pelatihan akan meningkatkan Kualitas Pelayanan sebesar 0,290. Pengaruhnya dalam model ini cukup moderat dibandingkan variabel lainnya.
- 3) Pembinaan memiliki koefisien sebesar 0,442, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada Pembinaan akan meningkatkan Kualitas Pelayanan sebesar 0,442. Variabel ini memberikan dampak yang lebih besar dibandingkan Pelatihan dan Perekrutan.
- 4) Perekrutan memiliki koefisien sebesar 0,255, yang berarti setiap kenaikan satu unit pada Perekrutan akan meningkatkan Kualitas Pelayanan sebesar 0,255. Pengaruhnya dalam model ini relatif lebih kecil dibandingkan dengan Pembinaan, namun tetap memberikan kontribusi positif.

Tabel 5 Uji T

<i>Coefficients^a</i>			
Model		<i>t</i>	
		t	Sig.
1	(Constant)	2.229	.029
	Pelatihan.X1	2.389	<,001
	Pembinaan.X2	3.796	<,001
	Perekrutan.X3	4.270	<,001

a. Dependent Variable: KualitasPelayanan.Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2025)

$$\begin{aligned} T_{tabel} &= (\alpha/2 ; n-k-1) \\ &= (0,05/2 ; 68 - 3 - 1) \\ &= (0,025 ; 64) = 1.995 \end{aligned}$$

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa semua variabel independen dalam model ini memiliki nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel (1,995) dan nilai Sig. < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen Pelatihan, Pembinaan, dan Perekrutan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Kualitas Pelayanan.

1. Pelatihan (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 2,389 dengan nilai signifikansi < 0,001. Ini menunjukkan bahwa Pelatihan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Artinya, semakin tinggi tingkat pelatihan, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Pembinaan (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 3,796 dengan nilai signifikansi < 0,001. Ini menunjukkan bahwa Pembinaan memiliki pengaruh signifikan yang lebih besar terhadap Kualitas Pelayanan. Pembinaan yang lebih baik akan meningkatkan kualitas pelayanan secara signifikan.
3. Perekrutan (X3) memiliki nilai t hitung sebesar 4,270 dengan nilai signifikansi < 0,001. Ini menunjukkan bahwa Perekrutan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Peningkatan dalam kualitas perekrutan akan berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 6 Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1411.941	3	470.647	42.623	<.001 ^b
Residual	706.692	64	11.042		
Total	2118.632	67			

a. Dependent Variable: KualitasPelayanan.Y

b. Predictors: (Constant), Perekrutan.X3, Pembinaan.X2, Pelatihan.X1

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2025)

Hasil uji F dalam tabel ANOVA menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan secara simultan (keseluruhan variabel independen) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Kualitas Pelayanan. Nilai F hitung sebesar 42,623 lebih besar dari F tabel (2,52), yang menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan. Dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar <0,001, yang lebih kecil dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa variabel independen Pelatihan (X1), Pembinaan (X2), dan Perekrutan (X3) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan yang efektif memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang berperan sebagai pelanggan pada studi kasus ini. Pelatihan meningkatkan keterampilan teknis serta kemampuan interpersonal karyawan, seperti komunikasi dan empati, yang sangat penting dalam interaksi dengan pelanggan. Dengan pelatihan yang tepat, karyawan lebih mampu menangani keluhan pelanggan, memberikan solusi yang cepat, dan menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Pelatihan merupakan salah satu elemen yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi. Berdasarkan hasil analisis regresi, Pelatihan (X1) memiliki koefisien positif sebesar 0,290, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada variabel pelatihan akan mengarah pada peningkatan

sebesar 0,290 dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan yang efektif memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pembinaan adalah proses berkelanjutan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja individu dalam organisasi, baik dalam aspek keterampilan, pengetahuan, maupun sikap kerja. Berdasarkan hasil analisis, Pembinaan (X2) memiliki koefisien positif sebesar 0,442, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada variabel pembinaan akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,442. Ini menunjukkan bahwa pembinaan yang efektif dapat memberikan dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Pembinaan dalam konteks ini mencakup berbagai aspek, mulai dari pelatihan berkelanjutan, feedback yang konstruktif, hingga pendekatan motivasi yang diterapkan oleh atasan kepada karyawan. Pembinaan yang dilakukan secara terarah dan berkelanjutan dapat memperbaiki kompetensi karyawan, meningkatkan motivasi kerja mereka, serta memperkuat hubungan antara karyawan dengan organisasi. Karyawan yang merasa diperhatikan dan diberi kesempatan untuk berkembang cenderung lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis, Perekrutan (X3) menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, dengan koefisien sebesar 0,255. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan satu unit pada variabel perekrutan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,255. Dengan kata lain, kualitas proses perekrutan memiliki dampak langsung pada kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang selaku pelanggan pada studi kasus ini pelanggan. Perekrutan yang efektif tidak hanya fokus pada pencarian kandidat dengan keterampilan teknis, tetapi juga mempertimbangkan aspek kepribadian dan nilai-nilai yang dimiliki oleh calon karyawan. Pemilihan individu yang memiliki karakteristik yang sesuai dengan budaya organisasi dan kebutuhan pekerjaan akan lebih mampu memberikan pelayanan yang baik. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan seleksi yang lebih komprehensif, termasuk penilaian terhadap sikap dan motivasi calon karyawan, untuk memastikan kualitas pelayanan yang optimal.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Ni Putu Helena Rosa Indarawan, 2024) melalui pelatihan dan pengembangan terlihat bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan di The Cafe Restaurant sudah berjalan dengan sangat baik dan hal ini merupakan hasil dari pelatihan dan pengembangan SDM yang telah dilaksanakan di The Cafe Restaurant. Sehingga hasil dari penelitian menyatakan bahwa karyawan merasa perlu diberi strategi manajemen sumber daya manusia melalui pelatihan, pembinaan karyawan dan sistem rekrutmen dalam peningkatan kualitas pelayanan lebih baik lagi sehingga akan menunjukkan hasil optimal terhadap peningkatan kualitas pelayanan karyawan pada Kantor Camat Medan Petisah.

PENUTUP

Kesimpulan Dan Saran

1. Secara parsial maka variabel Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan hal ini di buktikan melalui uji t yang menunjukkan nilai signifikan $< 0,05$
2. Secara parsial maka Pembinaan memiliki pengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai (koefisien regresi = 0,442), diikuti oleh pelatihan (0,290), dan perekrutan (0,255). Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan dalam pembinaan karyawan memberikan dampak paling kuat terhadap kualitas pelayanan.

3. Secara parsial maka variabel Perekrutan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan hal ini di buktikan melalui uji t yang menunjukkan nilai signifikan $< 0,05$
4. Secara simultan maka Pelatihan, Pembinaan, Perekrutan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan pada Kantor Camat Medan Petisah.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti merasa dibutuhkan penelitian lebih lanjut mengenai kajian ini untuk melihat besaran dampak perubahan kualitas pelayanan dari penerapan strategi tersebut dirasakan langsung oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldo Irawan, J., Kusumah Ramdhani, A., & Ulumuddin Ahmad Asshofi, I. (2022). ANALISIS KUALIFIKASI DASAR KEMAMPUAN KEPEMIMPINAN DALAM REKRUTMEN KARYAWAN BIDANG INDUSTRI PARIWISATA. *Mabha Jurnal*, 3(1), 30–40. <https://doi.org/10.70018/mb.v3i1.40>
- Bernardin, H. John dan Russell, J. E. . (2013). *Human Resource Management, An Experiential Approach* (6th ed.). McGraw Hill.
- Fathurrohkim, A. (2022). Pengaruh Pembinaan , Kompetensi , dan pelatihan terhadap Kinerja Karyawan Pendahuluan Kajian Teoritik. *Jurnal Riset Manajemen*, 24(11), 57–63.
- Fitrial, R. R., & Dian Lestari. (2024). THE INFLUENCE OF DISCIPLINE COACHING AND WORK MOTIVATION ON EMPLOYEE JOB SATISFACTION. *International Journal Multidisciplinary Science*, 7(5), 2597–5234. <https://doi.org/10.56127/ijml.v3i1.1220>
- Jamal udin.maya nisadora, melkyory andronicus. (2019). 524-1029-1-SM. *Jurnal Bisnis*, 2(1), 2621–3982.
- Mulyadi. (2012). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Salemba Empat.
- Mulyadi, E., & Adi, W. (2019). The Influence of Recruitment and Selection on Employee Performance in the Service Industry. *International Journal of Business and Social Science*, 14(5), 114-121.
- Ndruru, G. (2024). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Ulu Idanotae Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 7(1), 308–319.
- Ni Putu Helena Rosa Indarawan, I. G. A. M. D. (2024). Pelatihan dan Pengembangan SDM dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 3(5).
- Pt, P., & Hannochs, C. (2022). Pengaruh Kepemimpinan , Seleksi Dan Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan. 3(2), 672–679.

- Saputra, H., Bengkulu, U. D., Soleh, A., Bengkulu, U. D., Ayu, I., Er, M., Gayatri, M., & Bengkulu, U. D. (2020). Pengaruh Perencanaan Sumber Daya Manusia , Rekrutmen dan Penempatan Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bengkulu. 03, 187–197.
- Sugiyono. (2015). Sugiyono, Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D , (Bandung: Alfabeta, 2015), 407 1. Metode Penelitian Dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D.
- Sari, D., Rizal, R., & Maulana, F. (2019). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan: Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 21(2), 158-165.
- Santosa, R., & Nugroho, A. (2019). The Effect of Employee Coaching and Mentoring on Service Quality in Customer Service Industry. *Journal of Business and Management*, 17(3), 102-114.