PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR CAMAT PADANG RATU KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND INFRASTRUCTURE ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT THE PADANG RATU DISTRICT DISTRICT OFFICE CENTRAL LAMPUNG

Habibi^{1*}, Mustakim²

¹Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Lampung, Indonesia

*Correspondence: habibi@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk Mengetahui : 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kinerja pegawai 2. Pengaruh Sarana prasarana terhadap kinerja pegawai 3. Pengaruh kualitas pelayanan dan sarana prasarana secara bersama-sama terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Padang Ratu Lampung Tengah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif yaitu metode penelitian yang menggunakan data berupa angka dalam menganalisis fakta-fakta yang ditemukan yang bertujuan untuk menentukan hubungan antar variabel dalam sebuah populasi. Analisis yang digunakan adalah regresi sederhana dan berganda. Penelitian ini menggunakan 29 responden.

Berdasarkan hasil analisis data ditemukan jawaban hipotesis yakni sebagai berikut; Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kinerja Pegawai (Y) di Kantor Camat Padang Ratu Kabupaten Lampung Tengah, dengan tingkat pengaruh (R-square) sebesar 72,5%. Terdapat pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Padang Ratu Kabupaten Lampung Tengah dengan tingkat pengaruh sebesar 62,1%. Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana secara bersama-sama terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Padang Ratu Kabupaten Lampung Tengah, dengan tingkat pengaruh sebesar 75,3%

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana , Kinerja, Regresi

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine: 1. The influence of service quality on employee performance. 2. The influence of infrastructure on employee performance. 3. The influence of service quality and infrastructure together on employee performance at the Padang Ratu District Head Office, Central Lampung. This research uses a quantitative descriptive research method, namely a research method that uses data in the form of numbers to analyze the facts found which aims to determine the relationship between variables in a population. The analysis used is simple and multiple regression. This research used 29 respondents.

Based on the results of data analysis, the hypothesis answer was found as follows; There is an influence of Service Quality (X1) on Employee Performance (Y) at the Padang Ratu District Head Office, Central Lampung Regency, with an influence level (R-square) of 72.5%. There is an influence of Infrastructure on Employee Performance at the Padang Ratu District Head Office, Central Lampung Regency with an influence level of 62.1%. There is an influence of Service Quality and Infrastructure together on Employee Performance at the Padang Ratu District Head Office, Central Lampung Regency, with an influence level of 75.3%

Keywords: Service Quality, Infrastructure, Performance, Regression

PENDAHULUAN

Kecamatan merupakan unit pemerintahan terdepan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, sehingga memiliki peran sentral dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kantor Camat Padang Ratu di Kabupaten Lampung Tengah sebagai representasi pemerintah di tingkat kecamatan memikul tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah kepada masyarakat. Dalam konteks reformasi birokrasi, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi tuntutan utama, yang pada gilirannya sangat bergantung pada kinerja aparatur sipil negara (ASN) di lingkungan kerja tersebut.

Kinerja pegawai kecamatan dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah ketersediaan sarana dan prasarana. Peralatan kerja yang modern, sistem informasi yang memadai, serta lingkungan kerja yang nyaman merupakan unsur penting yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Namun, realitas di lapangan kerap menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diterima, terutama dalam hal kecepatan, kejelasan prosedur, serta kualitas interaksi antara petugas dengan masyarakat.

Kondisi ini juga terjadi di Kantor Camat Padang Ratu, Lampung Tengah, di mana masih ditemui berbagai keluhan terkait prosedur yang rumit, kurangnya fasilitas penunjang, dan sikap petugas yang dinilai kurang komunikatif. Tuntutan masyarakat akan pelayanan yang prima semakin meningkat seiring dengan perkembangan zaman dan pesatnya arus informasi. Hal ini menciptakan tekanan bagi institusi pemerintahan di tingkat kecamatan untuk terus melakukan perbaikan, baik dari aspek

sumber daya manusia maupun fasilitas pendukung.

Pelayanan publik idealnya dilakukan secara transparan, akuntabel, cepat, murah, mudah diakses, dan tidak diskriminatif. Namun, dalam praktiknya, tidak sedikit masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang lamban dan birokratis. Salah satu faktor penyebab rendahnya kinerja pelayanan adalah terbatasnya sarana dan prasarana, seperti minimnya fasilitas ruang tunggu, keterbatasan perangkat teknologi informasi, hingga infrastruktur fisik yang kurang mendukung proses layanan administrasi. Kekurangan ini bukan hanya menurunkan kenyamanan pegawai dalam bekerja, tetapi juga memengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hasil survei pada Kantor Camat Padang Ratu menunjukkan bahwa masih banyak kendala yang dihadapi, mulai dari kurangnya meja dan kursi untuk pelayanan, terbatasnya ruang pelayanan khusus, kurangnya arahan dari petugas, hingga pelayanan yang kurang ramah. Selain itu, kecepatan internet yang rendah juga turut memperlambat proses administrasi, sehingga berdampak negatif terhadap kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat. Tabel pelayanan tahun 2023 bahkan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan, seperti surat keterangan usaha dan surat pindah, merupakan jenis layanan yang paling sering diminta, tetapi juga kerap menjadi sumber keluhan masyarakat.

Dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), peningkatan kualitas pelayanan publik dan pemenuhan sarana-prasarana yang memadai menjadi agenda penting. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian untuk

mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan kondisi sarana prasarana memengaruhi kinerja pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan di Kantor Camat Padang Ratu.

KAJIAN TEORI

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (2014:11), yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Josep M. Juran dalam Tjiptono, (2014:11) menyatakan bahwa kualitas adalah kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Defenisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Secara sederhana pengertian kualitas pelayanan Parasuraman dalam Tjiptono, (2014:13) dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang diterimanya.

Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, atau mengurus keperluan seseorang atau sekelompok orang. Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah di pusat atau di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan mereka maupun ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Adnyana, (2015:73) menyatakan pelayanan prima atau *service excellence* adalah pelayanan terbaik melebihi, melampaui, mengungguli pelayanan yang diberikan

pihak lain atau daripada pelayanan pada waktu yang lalu.

Sarana prasarana merupakan seluruh benda, baik yang bergerak ataupun tidak, digunakan untuk meraih tujuan bersama. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan; alat. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Antara sarana dan prasarana tidak terlalu jauh berbeda, karena keduanya saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Untuk membedakannya, sarana lebih ditujukan kepada benda-benda yang bergerak, sedangkan prasarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang tidak bergerak.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 11 Tahun 2007 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintah Daerah menyatakan bahwa sarana kerja adalah fasilitas yang secara langsung berfungsi sebagai penunjang proses penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam mencapai sasaran yang ditetapkan, antara lain; ruangan kantor, perlengkapan kerja, dan kendaraan dinas. Prasarana kerja adalah fasilitas yang secara tidak langsung berfungsi menunjang terselenggaranya suatu proses kerja aparatur dalam meningkatkan kinerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, seperti gedung kantor, rumah jabatan dan rumah instansi.

Berdasarkan peraturan menteri tersebut maka yang dimaksud dengan sarana dan prasarana adalah fasilitas yang secara langsung ataupun tidak langsung berfungsi sebagai proses penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Menurut

Mulyasa (2014:107) sarana prasarana adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses kerja, seperti gedung, ruang, meja, serta alat tulis kantor. Berdasarkan dua pendapat tersebut maka yang dimaksud dengan sarana dan prasarana lebih banyak fokus ke peralatan kerja dan komponen lain yang mendukung proses kerja tersebut.

Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) telah di atur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 94 tahun 2021 yang sampai saat ini masih berlaku. Dalam PP Nomor 94 tahun 2021 tersebut diatur beberapa ketentuan yang pada intinya memuat kewajiban-kewajiban umum dan larangan-larangan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS). Menurut Shaleh & Firman, (2018) kinerja pegawai adalah hasil atau ukuran dari suatu proses atau pencapaian/prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Arianty, (2015) menyatakan Kinerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Dengan demikian, kinerja berangkat dari kesadaran diri sendiri untuk secara sukarela mentaati semua peraturan yang berlaku terkait dengan tugas pekerjaannya.

Yullyanti, (2011), menyatakan bahwa kinerja adalah pengelolaan kegiatan guna memperkuat standar-standar organisasi. Ada dua macam kinerja, yaitu kinerja preventif dan kinerja korektif.

Kinerja preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan memenuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan. Dengan cara preventif pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan organisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Di Kantor Camat Padang Ratu Lampung Tengah. Objek penelitian ini adalah permasalahan kualitas pelayanan, sarana prasarana dan Kinerja Pegawai.

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini jenis data yang diperlukan adalah:

1. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung tanpa perantara orang atau lembaga lain sebagai pihak ketiga. Data primer ini diperoleh dengan wawancara melalui responden.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh melalui orang lain yang berhubungan dengan permasalahan yang dipecahkan. Data sekunder ini diperoleh melalui cara studio dokumenter yaitu mengumpulkan dan mempelajari brosur – brosur serta dokumen organisasi.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan dan mengumpulkan data yang sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini maka teknik – teknik yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Yaitu melakukan penelitian dengan pengamatan langsung dengan cara mendekati objek yang akan diteliti.

2. Kuisisioner

Yaitu pengumpulan data dengan cara membagikan lembar pertanyaan kepada sampel dari objek yang kita teliti.

3. Telah Dokumentasi dan Kepustakaan

Yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara mengkaji buku-buku bacaan, dokumen – dokumen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud. Penelitian ini menggunakan uji korelasi Pearson dengan tingkat signifikansi 0,05, di mana nilai r-tabel sebesar 0,444 dijadikan sebagai acuan. Berdasarkan hasil pengujian terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X1), seluruh 10 item pernyataan memiliki nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel, dengan nilai r-hitung rata-rata sebesar 0,575. Artinya, semua item valid dan layak digunakan.

Begitu pula untuk variabel Sarana Prasarana (X2), kesepuluh item pernyataan menunjukkan nilai r-hitung di atas 0,444, dengan rata-rata r-hitung sebesar 0,721. Ini mengindikasikan bahwa semua pernyataan pada variabel ini juga valid.

Hal serupa ditemukan pada variabel Kinerja Pegawai (Y), di mana seluruh 10 item pernyataan memiliki nilai r-hitung rata-rata sebesar 0,662, yang juga lebih besar dari nilai r-tabel. Dengan demikian, semua instrumen pada ketiga variabel dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi instrumen. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,811, Sarana Prasarana (X2) sebesar 0,781, dan Kinerja Pegawai (Y) sebesar 0,839. Karena seluruh nilai alpha melebihi 0,60, maka semua instrumen dinyatakan reliabel, atau dapat diandalkan untuk digunakan dalam penelitian ini.

Analisis Kuantitatif

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t-hitung untuk pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai adalah sebesar 13,395, yang jauh lebih besar dari t-tabel sebesar 1,699. Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai. Persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 6,072 + 0,832X1$$

Artinya, setiap peningkatan satu satuan pada variabel Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kinerja Pegawai sebesar 0,832 satuan.

Lebih lanjut, koefisien korelasi antara kedua variabel sebesar 0,852 menunjukkan hubungan yang sangat kuat. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,725 mengindikasikan bahwa Kualitas Pelayanan berkontribusi sebesar 72,5% terhadap variasi Kinerja Pegawai, sedangkan sisanya sebesar 27,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kinerja Pegawai

Pengujian juga dilakukan terhadap variabel Sarana Prasarana. Hasil uji t menghasilkan nilai t-hitung sebesar 10,562, yang lebih besar dari t-tabel, menandakan adanya pengaruh signifikan antara Sarana Prasarana terhadap Kinerja Pegawai. Persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 5,360 + 0,849X2$$

Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel Sarana Prasarana akan meningkatkan Kinerja Pegawai sebesar 0,849 satuan.

Koefisien korelasi antara kedua variabel adalah sebesar 0,788 yang termasuk kategori kuat, dan nilai determinasi (R^2) sebesar 0,616. Ini menunjukkan bahwa 61,6% perubahan Kinerja Pegawai dijelaskan oleh Sarana Prasarana, dan sisanya sebesar 38,4% dijelaskan oleh faktor lain.

Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Kinerja Pegawai

Hasil uji simultan melalui analisis ANOVA menunjukkan bahwa nilai F-hitung sebesar 83,419, jauh lebih besar dari F-tabel sebesar 3,328. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

Koefisien korelasi simultan sebesar 0,868 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara variabel independen dan dependen. Koefisien determinasi simultan (R^2) sebesar 0,753 menunjukkan bahwa 75,3% perubahan pada Kinerja Pegawai dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana secara bersamaan, sedangkan 24,7% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Analisis Regresi Linier Berganda

Dari hasil analisis regresi ganda, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,873 + 0,605X_1 + 0,308X_2$$

Persamaan ini menunjukkan bahwa baik Kualitas Pelayanan (X_1) maupun Sarana Prasarana (X_2) berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai (Y). Setiap peningkatan satu satuan pada Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kinerja Pegawai sebesar 0,605, sementara peningkatan satu satuan pada Sarana Prasarana akan meningkatkan Kinerja Pegawai sebesar 0,308.

Koefisien regresi Kualitas Pelayanan (0,605) lebih besar dibandingkan Sarana Prasarana (0,308), yang mengindikasikan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan lebih dominan dalam meningkatkan Kinerja Pegawai dibandingkan dengan Sarana Prasarana.

PEMBAHASAN

Hasil perhitungan tingkat korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dengan Kinerja Pegawai (Y) sebesar 0,852 termasuk dalam kategori Sangat Kuat yakni (0,800 – 1,000) artinya Kualitas Pelayanan mempunyai kaitan atau hubungan yang sangat kuat sebagai penentu untuk meningkatkan Kinerja Pegawai. Sedangkan Uji hipotesis parsial melalui uji t diperoleh nilai thitung Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai sebesar = 13.395 > ttabel 1,699. Besarnya koefisien determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai adalah 72,5%. Dengan persamaan regresi Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai adalah sebesar $Y = 6.072 + 0.832 X_1$, yang menunjukkan setiap kenaikan satu point dari variabel Kualitas Pelayanan akan diikuti oleh naiknya variabel Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Padang Ratu Kabupaten Lampung Tengah sebesar 0.832 point. Hal ini memberikan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Camat

Padang Ratu Kabupaten Lampung Tengah sebesar 72,5%, sedangkan sisanya sebesar 27,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh Sarana Prasarana (X2) terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Padang Ratu Kabupaten Lampung Tengah. Hasil perhitungan diperoleh tingkat korelasi antara variabel Sarana Prasarana (X2) dan variabel Kinerja Pegawai (Y) pada Kantor Camat Padang Ratu Kabupaten Lampung Tengah sebesar 0,788 termasuk dalam kategori Kuat yakni (0,699 – 0,799). Sedangkan Uji hipotesis Parsial melalui uji t diperoleh nilai thitung $10.562 > t_{tabel} 1,699$. Dan untuk nilai Koefisien Determinasi Sarana Prasarana (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y) adalah 62,1%. Untuk model persamaan Sarana Prasarana regresinya adalah $Y = 5.360 + 0.849 X_2$, yang artinya setiap kenaikan satu point dari variabel Sarana Prasarana akan diikuti oleh variabel Kinerja Pegawai sebesar 0.849 point. Hal ini menunjukkan bahwa Sarana Prasarana juga memberikan pengaruh dalam meningkatkan Kinerja Pegawai sebesar 62,1%, sedangkan sisanya sebesar 37,9% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Hasil pengujian hipotesis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Kinerja Pegawai dibuktikan hasil perhitungan uji Fhitung memperoleh hasil sebesar 111.555 jauh lebih besar dari nilai Ftabel 3,328. Sedangkan hasil uji untuk Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan (X1) dan Sarana Prasarana (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y) adalah 0,868 termasuk dalam kategori Sangat Kuat. Untuk hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana secara bersama-sama terhadap Kinerja Pegawai

pada Kantor Camat Padang Ratu Kabupaten Lampung Tengah, sebesar 75,3% dan sisanya sebesar 24,7% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kinerja Pegawai (Y) di Kantor Camat Padang Ratu Kabupaten Lampung Tengah dibuktikan dengan Uji hipotesis parsial melalui uji t diperoleh nilai thitung Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai sebesar $= 13,395 > t_{tabel} 1,699$. Dengan persamaan regresi $Y = 6.072 + 0.832 X_1$, yang menunjukkan setiap kenaikan satu point dari variabel Kualitas Pelayanan akan diikuti oleh naiknya variabel Kinerja Pegawai sebesar 0.832 point. Besarnya hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai sebesar 0,725 (Sangat Kuat) sedangkan besarnya pengaruh/Koefisien Determinasi (KD) Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai sebesar 72,5%, sedangkan sisanya sebesar 27,5% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.
2. Terdapat pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Padang Ratu Kabupaten Lampung Tengah dibuktikan dengan Uji hipotesis Parsial melalui uji t diperoleh nilai thitung $10.562 > t_{tabel} 1,699$. Persamaan regresi Sarana Prasarana dengan Kinerja Pegawai adalah $Y = 5.360 + 0.849 X_2$, yang menunjukkan setiap kenaikan satu point dari variabel Kualitas Pelayanan akan diikuti oleh naiknya variabel Kinerja Pegawai

sebesar 0.849 point. Besarnya hubungan Sarana Prasarana dan Kinerja Pegawai adalah 0,849 termasuk dalam kategori Sangat Kuat, sedangkan besarnya pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kinerja Pegawai sebesar 62,1%, sedangkan sisanya sebesar 37,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

3. Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana secara bersama-sama terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Padang Ratu Kabupaten Lampung Tengah. dibuktikan hasil perhitungan uji Fhitung memperoleh hasil 38.265 jauh lebih besar dari nilai Ftabel 3.952. Persamaan regresi berganda antara Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana dengan Kinerja Pegawai adalah $Y = 2.873 + 0,605 X_1 + 0,308 X_2$. Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana secara bersama-sama terhadap Kinerja Pegawai sebesar 75,3% dan sisanya sebesar 24,7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian. Besarnya hubungan Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Kinerja Pegawai adalah 0,868 (termasuk dalam kategori Sangat Kuat).

Hani, H. T. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Bumi Aksara.

Mangkuprawira, S. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Bogor. Ghalia Indonesia.

Mas'ud, M. (2014). *Manajemen Personalialia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Parela, E., & Sugiarto. (2020). Pengaruh Pengawasan Dan Penghargaan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. *Jurnal Relevansi*, 4(2).

Rivai dan Sagala. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.

Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. PT Refika Aditama. Bandung.

Simamora, H. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gramedia, Jakarta.

Sondang, S. P. (2018). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Rineka Cipta.

Stephen P Robbins. (2016). *Human Resources Management* (16 jilid 1). Salemba Empat, Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2013). *Statistika Induktif untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: AMP YKPN.
- Arikunto S. (2017). *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dessler, G. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (10 (ed.)). Jakarta: Penerbit Indeks.