

**PENGARUH KINERJA DAN KEMAMPUAN MANAJEMEN
SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN ADMINISTRASI KENAIKAN GAJI BERKALA
PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA BADAN KESATUAN BANGSA
DAN POLITIK KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

TESIS

**Diajukan
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Gelar
Program Magister Manajemen**



Oleh

**IKE NUR JANAH
NPM : 20710050**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**



**PENGARUH KINERJA DAN KEMAMPUAN MANAJEMEN
SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN ADMINISTRASI KENAikan GAJI BERKALA
PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA BADAN KESATUAN BANGSA
DAN POLITIK KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

TESIS



Oleh

**IKE NUR JANAH
NPM : 20710050**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**

**PENGARUH KINERJA DAN KEMAMPUAN MANAJEMEN
SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN ADMINISTRASI KENAIKAN GAJI BERKALA
PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA BADAN KESATUAN BANGSA
DAN POLITIK KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

**Tesis Diajukan Kepada Universitas Muhammadiyah Metro Untuk Memenuhi
Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Magister Manajemen**

Oleh

**IKE NUR JANAH
NPM : 20710050**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2022**

ABSTRAK

Ike Nur Janah, 2022. Pengaruh Kinerja dan Kemampuan Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kenaikan Gaji Berkala Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Lampung Tengah. Tesis. Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Dr. Suharto, SE., M.M, C.R.B.C Pembimbing (2) Dr. Bambang Suhada, M.Si

Kata Kunci: Kinerja, Kemampuan Manajemen Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Administrasi Kenaikan Gaji Berkala

Pegawai Negeri Sipil yang mengajukan kenaikan gaji berkala sering mengalami pelayanan administrasi yang kurang baik, sehingga usulan kenaikan gaji berkala sering ada yang dikembalikan karena kekurangan persyaratan. Sementara Pegawai Negeri Sipil yang mengusulkan kenaikan gaji berkala sudah merasa melengkapi syarat-syarat yang diminta untuk usulan kenaikan gaji berkala. Kesalahan yang sering terjadi adalah Pegawai Negeri Sipil yang akan mengajukan kenaikan gaji berkala kurang mengetahui penghitungan kenaikan gaji berkala atau pegawai Bagian Kepegawaian Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Lampung Tengah, sering salah menghitung masa kerja Pegawai Negeri Sipil, sehingga berkas dikembalikan dan usulan kenaikan gaji berkala menjadi tertunda.

Populasi sebanyak 32 orang termasuk peneliti dengan sampel yang digunakan sebanyak 32 responden. Pengambilan data ini dengan menggunakan kuisioner sebagai alat bantu penelitian. Hasil analisis yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut: 1) Ada pengaruh signifikan antara kinerja terhadap kualitas pelayanan administrasi kenaikan gaji berkala Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Lampung Tengah. 2) Ada pengaruh signifikan antara kemampuan manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan administrasi kenaikan gaji berkala Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Lampung Tengah. 3) Berdasarkan hasil uji F dengan perhitungan SPSS dimana nilai F menunjukkan terdapat pengaruh secara bersama-sama antara kinerja dan kemampuan manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan administrasi kenaikan gaji berkala Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Lampung Tengah. Koefisien nilai R menunjukkan besar derajat keeratan pengaruh antara kinerja dan kemampuan manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan administrasi kenaikan gaji berkala Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Lampung Tengah tergolong kategori sedang.

Dengan simpulan bahwa hasil penelitian terdapat pengaruh kinerja dan kemampuan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan administrasi kenaikan gaji berkala Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Lampung Tengah

ABSTRACT

Ike Nur Janah, 2022. The Influence of Management Performance and Human Resource Capability on the Quality of Administrative Services for Periodic Salary Increases for Civil Servants at the National Unity and Political Agency of Central Lampung Regency. Thesis. Master of Management Study Program, University of Muhammadiyah Metro. Supervisor (1) Dr. Suharto, SE., M.M, C.R.B.C Supervisor (2) Dr. Bambang Suhada, M.Si

Keywords: Management Performance, Human Resource Ability and Quality of Administration Services Periodic Salary Increase

Civil servants who apply for periodic salary increases often experience poor administrative services, so that proposals for periodic salary increases are often returned due to lack of requirements. Meanwhile, Civil Servants who propose periodic salary increases have fulfilled the requirements required for the proposed periodic salary increases. Mistakes that often occur are that civil servants who will apply for periodic salary increases do not know the calculation of periodic salary increases or employees of the National and Political Unity Agency of Central Lampung Regency, often miscalculate the working period of Civil Servants, so that files are returned and proposals for periodic salary increases be delayed.

The population as many as 32 people including researchers with the sample used as many as 32 respondents. This data retrieval by using a questionnaire as a research tool. The results of the analysis obtained in this study are as follows: 1) There is a significant influence between performance on the quality of administrative services for periodic salary increases for Civil Servants at the National and Political Unity Agency of Central Lampung Regency. 2) There is a significant influence between the ability of human resources on the quality of administrative services for periodic salary increases for Civil Servants at the National and Political Unity Agency of Central Lampung Regency. 3) Based on the results of the F test with SPSS calculations where the F value shows that there is a joint influence between the performance and ability of human resources on the quality of administrative services for periodic salary increases for Civil Servants at the National Unity and Political Agency of Central Lampung Regency. The coefficient of R value indicates the degree of closeness of the influence between performance and human resource capabilities on the quality of administrative services for periodic salary increases for Civil Servants at the National and Political Unity Agency of Central Lampung Regency classified as moderate category.

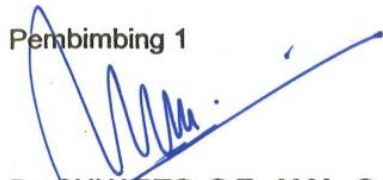
With the conclusion that the results of the study have an influence on the performance and ability of human resources on the quality of administrative services for periodic salary increases for Civil Servants at the National Unity and Politics Agency of Central Lampung Regency.

PERSETUJUAN

Tesis oleh IKE NUR JANAHI ini,
Telah diperbaiki dan disetujui untuk diujikan.

Metro, 12 Oktober 2022

Pembimbing 1



Dr. SUHARTO, S.E., M.M., C.R.B.C
NIDN: 0228035801

Metro, 5 Oktober 2022

Pembimbing II



Dr. BAMBANG SUHADA, M.Si
NIDN: 0004126401

Ketua Program Studi
Magister Manajemen,



Dr. SUHARTO, S.E., M.M., C.R.B.C
NIDN: 0228035801

PENGESAHAN

**PENGARUH KINERJA DAN KEMAMPUAN MANAJEMEN SUMBER DAYA
MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KENAIKAN
GAJI BERKALA PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA BADAN KESATUAN
BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

oleh

IKE NUR JANAH
NPM : 20710050

Telah dipertahankan di depan tim penguji

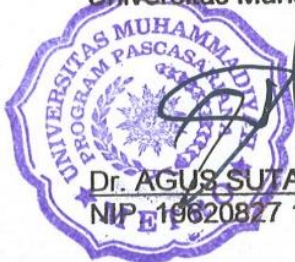
Pada tanggal 19 Oktober 2022
Tim Penguji


Dr. SUHARTO, S.E., M.M., C.R.B.C..... Pembimbing I
NIDN: 0228035801


Dr. BAMBANG SUHADA, M.Si..... Pembimbing II
NIDN: 00041264011


Dr. AFDAL MAZNI, S.E., M.M.....Penguji Utama
NIDN: 0331106161

Menyetujui
Direktur Program Pasca Sarjana
Universitas Muhammadiyah Metro



Dr. AGUS SUTANTO, M.Si
NIP. 19620827 198803 1 001



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 94/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : IKE NUR JANAH
NPM : 20710050
Jenis Dokumen : TESIS

Judul:

PENGARUH KINERJA DAN KEMAMPUAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KENAikan GAJI BERKALA PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamspaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Tumitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 22 Mei 2023
Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

alamat:

Ki Hajar Dewantara No.116
Kemulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
Email: help@upi.ummetro.ac.id

SURAT PERYATAAN

Menyatakan bahwa tesis dengan judul “PENGARUH KINERJA DAN KEMAMPUAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KENAIKAN GAJI BERKALA PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN LAMPUNG TENGAH” merupakan karya saya dan bukan hasil plagiat.

Apabila kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam tesis tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan Gelar Akademik Magister Manajemen dan akan mempertanggung jawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 12 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan.


IKE NUR JANAH
NPM : 20710050

MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ
رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. (QS. An-Nisa': 29)

“Manusia tak selamanya benar dan tak selamanya salah, kecuali ia yang selalu mengoreksi diri dan membenarkan kebenaran orang lain atas kekeliruan diri sendiri”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Tesis ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku Bapak Mustari dan Ibu Sumarasih yang telah mendidik, mengasuh dan membesarkanku dengan penuh kasih sayang serta penuh pengorbanan sejak aku kecil hingga dewasa.
2. Suamiku Bambang Sucipto, S.Kep, yang selalu menjadi dorongan penyemangat dan menanti keberhasilan studiku.
3. Saudara-saudaraku yang selalu memberikan dorongan dan dukungan semangat dan menanti keberhasilan studiku.
4. Rekan-rekan seperjuangan yang telah banyak membantu baik materiil maupun morildemi terwujudnya cita-citaku.
5. Seluruh jajaran yang ada dilmamater tercinta Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro yang tercinta.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga tesis ini dapat diselesaikan. Kemudian Shalawat beserta salam semoga terlimpahkan kepada nabi besar Muhammad SAW. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Magister Manajemen Program Pascasarjana (S2) Program Studi Manajemen Manajemen di Universitas Muhammadiyah Metro.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis berterimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan tesis ini. Secara khusus pada kesempatan penulis menyampaikan kepada pembimbing yang telah mengarahkan penulis hingga tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro, yang telah memfasilitasi proses perkuliahan sampai perkuliahan ini berakhir.
2. Dr. H. Agus Susanto, M.Si, selaku Direktur Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. Suharto, SE., MM., C.R.B.C, selaku Kepala Program Studi Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro, sekaligus sebagai pembimbing I dalam penulisan tesis ini.
4. Dr. Bambang Suhada, MM, sebagai pembimbing II dalam penulisan tesis, yang telah memberikan arahan, untuk penyempurnaan tesis ini.
5. Seluruh Dosen dan staf pengajar serta tenaga administrasi Magister Manajemen Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Metro.
6. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Lampung Tengah, yang telah memberikan data yang diperlukan untuk penyusunan tesis ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan tesis ini karena adanya keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari Bapak dosen pembimbing I, Bapak Dosen Pembimbing II, Bapak Dosen Penguji dan pembaca demi kesempurnaan penelitian ini.

Demikian kata pengantar ini penulis sampaikan dengan harapan, semoga apa yang penulis lakukan ini akan membawa manfaat terkhusus bagi penulis maupun bagi rekan-rekan di Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro.

Metro, 12 Oktober 2022



Handwritten signature in black ink, appearing to be 'IJE NUR JANAH'.

IKE NUR JANAH

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Sampul	i
Lembar Logo	ii
Halaman Judul	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
Halaman Persetujuan	vi
Halaman Pengesahan	vii
Halaman Moto	viii
Halaman Persembahan	ix
Kata Pengantar	x
Pernyataan Tidak Plagiat	xii
Surat Keterangan Uji Kesamaan (<i>Similarity Check</i>)	xiii
Daftar Isi	xiv
Daftar Tabel	xvi
Daftar Gambar	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian	7
F. Ruang Lingkup Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori	9
1. Kinerja	9
a. Pengertian Kinerja	9
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	10
c. Indikator Kinerja	12
d. Tolak Ukur Penilaian Kinerja	14
e. Evaluasi Kinerja Pegawai	15
2. Kemampuan Manajemen Sumber Daya Manusia	17
a. Pengertian Kemampuan	17
b. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	18
c. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	20
d. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	20
e. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia	24
f. Perkembangan Manajemen Sumber Daya Manusia	25
3. Kualitas Pelayanan Administrasi Kenaikan Gaji Berkala	27
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	27
b. Indikator Penilaian Kualitas Pelayanan	29
c. Administrasi Kenaikan Gaji Berkala	32
4. Pegawai Negeri Sipil	34
a. Pengertian Pegawai Negeri Sipil	34

b. Kewajiban Pegawai Negeri Sipil.....	35
c. Larangan Pegawai Negeri Sipil	36
B. Hasil Penelitian yang Relevan	38
C. Kerangka Pemikiran	39
D. Hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	42
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	42
C. Variabel dan Definisi Operasional	44
D. Instrumen Penelitian	45
E. Metode Pengumpulan Data	49
F. Teknis Analisis Data	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Umum Hasil Penelitian	54
B. Deskripsi Khusus Hasil Penelitian	54
1. Penyajian Data tentang Kinerja.....	54
2. Penyajian Data tentang Kemampuan Manajemen Sumber Daya Manusia	56
3. Penyajian Data tentang Pelayanan Administrasi Kenaikan Gaji Berkala	59
C. Pengeujian Persyaratan Analisis	59
1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	59
2. Uji Persyaratan Analisis	63
D. Pengujian Hipotesis Penelitian	66
1. Uji Pengaruh Secara Parsial (Uji-t) Kinerja Terhadap Pelayanan Administrasi Kenaikan Gaji Berkala.....	66
1. Uji Pengaruh Secara Parsial (Uji-t) Kemampuan Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Administrasi Kenaikan Gaji Berkala	67
3. Uji Pengaruh Secara Simultan (Uji-F) Kinerja dan Kemampuan Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Administrasi Kenaikan Gaji Berkala	67
E. Pembahasan.....	69
1. Pengaruh Kinerja terhadap Pelayanan Administrasi Kenaikan Gaji Berkala.....	69
2. Pengaruh Kemampuan Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Pelayanan Administrasi Kenaikan Gaji Berkala.....	72
3. Pengaruh Kemampuan Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Administrasi Kenaikan Gaji Berkala	74
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	77
B. Implikasi	77
C. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	83
RIWAYAT HIDUP	113

DAFTAR TABEL

Judul	Halaman
1. Jumlah Pegawai Negeri Sipil Yang Mengusulkan Kenaikan Gaji Berkala..	5
2. Penelitian Yang Relevan	38
3. Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan.....	43
4. Jumlah Pegawai Berdasarkan Eselon.....	44
5. Definisi Operasional Variabel	45
6. Kisi-Kisi Angket.....	46
7. Klasifikasi Data Skor Angket Tentang Kinerja Pegawai Negeri Sipil Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Lampung Tengah.....	56
8. Klasifikasi Data Skor Angket Tentang Kemampuan Manajemen Sumber Daya Manusia Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Lampung Tengah	57
9. Klasifikasi Data Skor Angket Tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Kenaikan Gaji Berkala Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Lampung Tengah.....	58
10. Rangkuman Hasil Uji Validitas Angket Kinerja.....	59
11. Rangkuman Hasil Uji Validitas Angket Kemampuan Manajemen Sumber Daya Manusia	60
12. Rangkuman Hasil Uji Validitas Angket Pelayanan Administrasi Kenaikan Gaji Berkala	60
13. Rangkuman Uji Homogenitas kelompok data variabel X_1 , X_2 dan Variabel Y dengan menggunakan Uji <i>Chi Square</i>	64
14. Rangkuman Uji Normalitas Data Variabel X_1 , X_2 dan Variabel Y dengan Menggunakan Uji Lilliefors	65
15. Rangkuman Uji Linieritas Data Variabel X_1 , X_2 dan Variabel Y dengan Menggunakan Tabel Anova.....	65
16. Coefficients Uji Pengaruh Secara Parsial (Uji-t) Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kenaikan Gaji Berkala	66
17. Anova Uji Pengaruh Secara Simultan (Uji-F Kemampuan Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Administrasi Kenaikan Gaji Berkala.....	68

18. Model Summary.....	69
------------------------	----