



## Analisis Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Dengan Metode Qspm Pada Kelurahan Lengkong Gudang Timur Di Kota Tangerang Selatan

Dedek Kumara<sup>1</sup>, Suci Fitri Ramadhani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Dosen Program Studi Manajemen Universitas Pamulang

Received: 10 Juni 2023

Revised: 24 Juni 2023

Accepted: 6 Juli 2023

### Abstract

Human resources have an effect on improving the performance of an organization's employees so that it is necessary to improve the quality of good employee performance, through formal education channels and the need for educational training activities for self-development. From the results of observations that researchers conducted in Lengkong Gudang Timur sub-district, South Tangerang, said that employees in an agency in carrying out state duties were very much asked to be ready and alert in carrying out their duties and ready to provide good service to the community. If employees of an agency provide poor service quality, the community will also get a poor level of satisfaction, even the community feels disadvantaged because they may have been waiting in line for a long time and so on, and vice versa if employees can serve the community well, the level of community satisfaction will be high and the community will feel happy doing administration at the agency or at the office of the government agency. The type of research used in this research is qualitative research. Qualitative research is generally descriptive in nature. The instrument used is through observation and interviews. Observations made by researchers include any focus of the studies studied. The purpose of this study was to determine the performance of village employee resources in Lengkong Gudang Timur, South Tangerang City. The limitation of the problem in this study focuses on the work of Lengkong Gudang Timur sub-district employees using the ifas and efas methods. Then the urgency of this research is useful for related parties as an additional reference, included in making regulations and providing recommendations in terms of developing related policies in improving employee performance. This research is a competitive research with Beginner Lecturer Research (PDP) scheme. The expected output of this research is publication in the form of an accredited national scientific journal.

**Keywords:** Human Resources, Performance, QSPM

(\*) Corresponding Author: [Eka24547@gmail.com](mailto:Eka24547@gmail.com)

**How to Cite:** Kumara, D., & Ramadhani, S. (2023). Analisis Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Dengan Metode Qspm Pada Kelurahan Lengkong Gudang Timur Di Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(13), 754-765. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8185837>.

### PENDAHULUAN

Daya saing bangsa saat ini terus mengalami persaingan di setiap negara dan salah satu tolok ukurnya yaitu kualitas sumber daya manusia (SDM). Indonesia sebagai negara berkembang harus mampu menyiapkan sumber daya manusia yang terampil dalam bidangnya baik dalam proses produksi maupun layanan jasa agar mampu bersaing dengan Negara lain.



Pegawai dalam suatu instansi dalam melakukan tugas negara sangat diminta untuk siap dan sigap dalam menjalankan tugas serta siap dalam memberi layanan kepada masyarakat dengan baik. Jika pegawai suatu instansi memberikan kualitas pelayanan yang kurang baik maka masyarakat akan mendapatkan tingkat kepuasan yang kurang baik juga, bahkan masyarakat merasa dirugikan karena bisa jadi mereka sudah lama mengantri dan lain sebagainya, begitu juga dengan sebaliknya apabila pegawai bisa melayani masyarakat dengan baik maka tingkat kepuasan masyarakat akan tinggi dan masyarakat akan merasa senang melakukan administrasi di instansi tersebut atau dikantor instansi pemerintah tersebut

Ada sejumlah hal yang mempengaruhi sumber daya manusia, salah satunya adalah kinerja pegawai. Didalam dunia kinerja dijumpai banyak konsep-konsep yang telah digunakan baik itu dari segi pelatihan kerja, disiplin kerja dan lain sebagainya demi membangun semangat para kinerja pegawai. Menyadari begitu pentingnya sumber daya manusia dalam mencapai tujuan organisasi, maka pimpinan perlu meningkatkan perhatiannya terhadap para pegawainya dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja pegawai. Kinerja seorang pegawai tidak selamanya baik bahkan ada yang bagus dan ada juga yang buruk.

Dalam perusahaan maupun organisasi memang diharuskan untuk memiliki sarana yang mumpuni atau menunjang kegiatan pekerjaan. Kelengkapan sarana yang diberikan perusahaan untuk karyawan akan mendorong munculnya suatu hasil pekerjaan yang efektif dan efisien erta mendorong peningkatan kualitas. Dalam mendukung kinerja pegawai adapun sarana yang diberikan kepada pegawai kelurahan lengkong gudang timur tangerang selatan, diantaranya:

**Tabel 1. Sarana Kerja Kelurahan Lengkong Gudang Timur  
Tangerang Selatan 2021**

No	Keterangan	Jumlah	Satuan
1	Telephone	-	<b>Buah</b>
2	Radio Komunikasi	-	<b>Buah</b>
3	Meja	14	<b>Buah</b>
4	Kursi	125	<b>Buah</b>
5	MesinTik	1	<b>Buah</b>
6	Komputer	8	<b>Buah</b>
7	Laptop	3	<b>Buah</b>
8	Lemari Kayu / Besi	2	<b>Buah</b>
9	Filing Cabinet	7	<b>Buah</b>
10	Meja Tamu	-	<b>Buah</b>
11	Kursi Tamu	-	<b>Buah</b>
12	Kendaraan Roda Dua	3	<b>Buah</b>
13	Kendaraan Roda Tiga	1	<b>Buah</b>
14	Kendaraan Roda Empat	-	<b>Buah</b>
<b>Total</b>		<b>164</b>	<b>Buah</b>

Sumber: Profil Kelurahan Lengkong Gudang Timur 2022

Dari tabel di atas, sarana yang diberikan kelurahan kepada pegawainya sudah cukup membantu, tetapi jika kita lihat ada beberapa sarana yang belum ada diantaranya yaitu telephone, radio komunikasi, meja tamu, kursi tamu, dan kendaraan roda empat. Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai, apabila sarana kerja yang belum mendukung, maka kinerja pegawai akan kurang mencapai tujuan dari suatu proses bekerja.

## **METODE**

Penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai “Analisis Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Dengan Metode QSPM Pada Kelurahan Lengkong Gudang Timur Kota Tangerang Selatan”. Dengan pendekatan kualitatif diharapkan dapat diungkapkan situasi dan permasalahan yang dihadapi dalam kelurahan lengkong gudang timur tangerang selatan.

Instrumen yang digunakan adalah melalui observasi dan wawancara. Observasi yang dilakukan peneliti meliputi apa saja fokus kajian yang diteliti yaitu sebagai berikut:

1. Sumber daya manusia, semua para pegawai yang bekerja di kantor kelurahan lengkon gudang timur tangerang selatan.
2. Ruang atau tempat, setiap gejala (benda, peristiwa, tindakan, dan orang) selalu berada dalam ruang dan tempat tertentu memungkinkan adanya pengaruh terhadap gejala-gejala yang diamati.
3. Pelaku, memiliki ciri atau peran tertentu terhadap suatu aktivitas yang di lakukan akan mempengaruhi apa yang diamati.
4. Kegiatan, dalam ruang dan tempat para pelaku melakukan kegiatan atau tindakan yang dapat mewujudkan interaksi.
5. Waktu, setiap kegiatan selalu berada dalam tahap-tahap waktu yang berkesinambungan. Seorang peneliti harus memperhatikan waktu dan urutan-urutan dari suatu tahap kegiatan, tetapi juga mungkin hanya memperhatikan kegiatan tersebut dalam satu jangka waktu tertentu sajasecara parsial (keseluruhan).
6. Peristiwa, kejadian yang berlangsung yang melibatkan pelaku-pelaku yang diamati, baik bersifat rutin maupun biasa. Seorang peneliti yang baik harus memperhatikan setiap peristiwa yang diamatinya secara cermat.
7. Tujuan, dalam kegiatan yang diamati dapat juga terlihat tujuan-tujuan yang ingin dicapai oleh para pelaku, seperti bentuk tindakan, ekspresi wajah, dan ungkapan bahasa.

### **Focus Group Diskusion (FGD)**

Menurut Sudaryono (2019:549) *focus Group Discussion* atau Diskusi Kelompok Terarah merupakan suatu metode dan teknik dalam mengumpulkan data kualitatif di mana sekelompok orang berdiskusi tentang suatu fokus masalah atau topik tertentu dipandu oleh seorang fasilitator atau moderator. Diskusi kelompok terarah adalah wawancara dari sekelompok kecil orang yang dipimpin seorang narasumber atau moderator yang mendorong peserta untuk berbicara terbuka dan spontan tentang hal yang dianggap penting dan berkaitan dengan topik saat itu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga dalam penelitian ini tidak menggunakan populasi. FGD adalah teknik pengumpulan data yang umumnya dengan tujuan menggunakan makna sebuah tema menurut pemahaman sebuah kelompok FGD dimaksudkan untuk menghindari pemaknaan yang salah dari seorang peneliti terhadap fokus masalah yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi objek adalah Pak Lurah, sekretaris Lurah dan 3 orang staff lainnya.

### **Teknik pengelolaan Data**

- a. Editing, yaitu penulis meneliti kembali data-data yang sudah terkumpul dan mengoreksi sehingga kelengkapan fakta dan kejelasan serta kesempurnaannya dapat diketahui.
- b. Deskripsi, yaitu menguraikan data dan menyusun kembali data yang telah terhimpun dalam uraian yang sistematis.
- c. kategorisasi, penulis mengelompokkan data penelitian berdasarkan jenis permasalahannya sehingga tersusun secara sistematis

### **Analisis Data**

Tahap analisa dengan SWOT dan QSPM yaitu sebagai berikut

#### **a. Matriks IFAS ( *Internal Factor Analysis Summary* )**

Setelah faktor-faktor strategis internal suatu perusahaan diidentifikasi, suatu tabel IFAS, disusun untuk menemukan faktor-faktor strategis internal tersebut dalam kerangka. Ada lima tahapan penyusunan *Matriks Internal Factory Analysis Summary* (IFAS):

1. Tentukan faktor-faktor yang menjadi kekuatan dan kelemahan.
2. Beri bobot masing-masing faktor tersebut dengan skala mulai dari 1,0 (sangat penting) sampai 0,0 (tidak penting). Bobot yang diberikan kepada masing masing faktor mengidentifikasi tingkat penting relatif dari faktor terhadap keberhasilan perusahaan dalam suatu industri. Tanpa memandang apakah faktor kunci itu adalah kekuatan atau kelemahan internal, faktor yang dianggap memiliki pengaruh paling besar dalam kinerja organisasi

harus diberikan bobot tinggi. Jumlah seluruh bobot harus sama dengan 1,0.

3. Berikan rating 1 sampai 4 bagi masing-masing faktor untuk menunjukkan apakah faktor tersebut memiliki kelemahan yang besar. (rating = 1, kelemahan yang kecil.) (rating =2, kekuatan yang kecil.) (rating =3, kekuatan yang besar) (rating=4) jadi sebenarnya, rating mengacu pada perusahaan sedangkan bobot mengacu pada industri dimana perusahaan berada.
4. Dikalikan bobot pada kolom 2 dengan rating pada kolom 3, untuk memperoleh faktor pembobotan dalam kolom 4, hasilnya berupa score.
5. Dijumlahkan total skor masing-masing variabel. Berapapun banyaknya faktor yang dimasukkan dalam matriks IFAS, total rata-rata tertimbang berkisar antara 1,0 dan tertinggi 4,0 dengan rata-rata 2,5. Jika total rata-rata dibawah 2,5 menandakan bahwa secara internal perusahaan lemah, sedangkan total nilai di atas 2,5 mengidentifikasi posisi internal yang kuat.

#### b. Matriks EFAS (*Eksternal Factor Analysis Summary*)

Sebelum membuat matriks faktor strategi eksternal, kita perlu mengetahui terlebih dahulu faktor strategi eksternal (EFAS) ada lima tahap penyusunan Matriks Eksternal Factory Analysis Summary (EFAS): Susunlah dalam kolom1 (5 sampai 10) peluang dan ancaman.

- 1) Beri bobot masing-masing faktor mulai dari 1,0 (sangat penting) sampai dengan 0,0 (tidak penting). Faktor-faktor tersebut memungkinkan dapat memberikan dampak terhadap faktor strategis. Jumlah seluruh bobot harus sama dengan 1,0.
- 2) Menghitung rating untuk masing-masing faktor dengan memberikan skalamulai dari 1 sampai 4, dimana 4 (respon sangat bagus ), 3 (respon di atas rata-rata), 2 (respon rata-rata), 1 (respon di bawah rata-rata). Rating ini berdasarkan pada efektivitas strategi perusahaan, dengan demikian nilainya berdasarkan kondisi perusahaan.
- 3) Dikalikan bobot pada kolom 2 dengan kolom 3 untuk mendapatkan faktor pembobotan dalam kolom 4. Hasilnya berupa skor pembobotan untuk masing-masing faktor yang nilainya bervariasi.
- 4) Dijumlahkan semua skor untuk mendapatkan nilai total skor perusahaan sudah tentu bahwa dalam EFAS Matrix, kemungkinannilai tertinggi total skor 4.0 dan terendah 1,0. Total skor 4.0 mengidentifikasi bahwa perusahaan merespon peluang yang ada dengan cara yang luar biasa dan menghindari ancaman-

ancaman di pasar industrinya. Total skor 1,0 menunjukkan strategi-strategi perusahaan tidak memanfaatkan peluang-peluang atau tidak menghindari ancaman-ancaman eksternal.

**(Input Stage) Tahap Masukan IFE (Internal Faktor Evaluation) dan EFE (Eksternal Faktor Evaluation)**

Tahap masukan merupakan tahapan awal dalam merangkum seluruh hasil informasi dari data pra survei, dan wawancara yang kemudian akan menghasilkan faktor - faktor internal berupa kekuatan - kelemahan dan faktor – faktor eksternal berupa peluang - ancaman. Didalam tahap *input stage* juga, seluruh data informasi berupa hasil identifikasi faktor fungsional akan diberikan penilaian bobot dan penilaian rating yang telah penulis dapat dan rangkum kedalam sebuah matriks yang disebut *Internal Factor Evaluation* (IFE) dan *Eksternal Factor Evaluation* (EFE). Berikut dibawah ini langkah-langkah didalam tahap masukan (*Input Stage*) yang diuraikan sebagai berikut:

1. Mendaftarkan Faktor IFE dan EFE

Mendaftarkan faktor-faktor kunci sukses sebagai mana yang diidentifikasi dalam proses audit (Jatmiko 2003:83). Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan melakukan pendataan faktor – faktor berupa kekuatan dan kelemahan dari lingkungan internal perusahaan, dengan peluang dan ancaman dari lingkungan eksternal. Ilustrasi identifikasi faktor IFE - EFE ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 2. Ilustrasi Faktor IFE (Internal Factor Evaluation) dan EFE (Eksternal Factor Evaluation)**

Kekuatan	Kelemahan	Peluang	Ancaman
Pelayanan yang baik	Keterampilan yang kurang	Ingin mendorong bisnis lokal	Adanya pungli
Reputasi yang baik	Sarana dan prasarana yang belum memadai	Mengadopsi teknologi terbaru	Menghadapi sikap dan perilaku yang berbeda-beda

Sumber: Penulis (2022)

Setelah merangkum dan menentukan faktor internal berupa kekuatan -kelemahan dan faktor eksternal berupa peluang – ancaman. Langkah selanjutnya yaitu menentukan nilai bobot dari setiap faktor, dengan tujuan untuk mengetahui seberapa pentingnya faktor tersebut.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Analisis Matriks IFE (Internal Faktor Evolution) Kelurahan Lengkong Gudang Timur Tangerang Selatan**

Menurut Dicki Prayudi,dkk (2020:224-240) dalam Setyorini & Santoso (2016) Analisis yang telah dilakukan untuk faktor-faktor internal dan eksternal dapat mengidentifikasi sejauh mana kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang saling berpengaruh dan pada akhirnya dapat ditentukan titik total skor matriks IFE.

Analisis internal menguraikan kekuatan dan kelemahan kantor kelurahan lengkong gudang timur tangerang selatan. Faktor-faktor yang mendukung tingginya nilai kekuatan dan kelemahan telah diambil melalui hasil wawancara yang terdiri atas pelayanan, informasi, sumber daya manusia, dan operasional seperti yang ditunjukkan pada tabel 4.8. Variabel digunakan untuk mengukur kekuatan dan kelemahan pada masing-masing faktor serta pembobotannya.

**Tabel 3.**

**Matriks IFE Internal Kekuatan (*Strenght*) dan Kelemahan (*Weakness*)**

Faktor-faktor Internal Utama	Bobot	Rating	Skor Bobot
<b>Strength (Kekuatan)</b>			
Kami dapat memberikan layanan yang baik karena jumlah pekerjaan yang masih sedikit saat ini	0,36	4,00	1,45
Kami dapat merespon dengan cepat apabila masyarakat membutuhkan informasi dan data yang diperlukan	0,36	4,00	1,45
Kelurahan lengkong gudang timur tangerang selatan memiliki reputasi yang baik dimata masyarakat	0,09	5,00	0,45
Melakukan evaluasi kerja maksimal 3 (tiga) bulan sekali	0,09	5,00	0,45
Biaya penanganan yang suka reladari masyarakat	0,09	5,00	0,45
<b>Total</b>	<b>1,00</b>		<b>4,27</b>
<b>Wakness (Kelemahan)</b>			
Mempunyai sedikit staff dengan keterampilan yang masih kurang di banyak hal	0,22	2,00	0,44
Kami rentan terhadap staff penting yang mendadak sakit atau tidak masuk kerja	0,33	2,00	0,66
Reputasi dan kehadiran masih cukup kecil	0,11	2,00	0,22
Sarana dan prasarana di kelurahan yang masih belum memadai	0,22	2,00	0,44
Kurang nya disiplin kerja pegawai sehingga mengakibatkan terbengkalainya pekerjaan	0,11	2,00	0,22
<b>Total</b>	<b>1,00</b>		<b>2,00</b>

Sumber : Data diolah, 2022

Matriks yang digunakan dalam keputusan ini adalah QSPM. Analisis QSPM digunakan untuk mengevaluasi strategi secara obyektif berdasarkan faktor-faktor sukses utama internal dan eksternal yang telah diidentifikasi pada tahap sebelumnya. Langkah penyusunannya berupa membuat daftar peluang/ancaman

eksternal dan kekuatan/ kelemahan internal, memberikan bobot, evaluasi matriks, menentukan nilai daya tarik dan memberikan kesimpulan.

Tabel 4. QSPM (Quantitativ Strategic Planning Matriks)

<b>Alternatif Strategi</b>					
		Menambah Staff Tenaga Kerja di Kelurahan Legitu		Memberikan Pelatihan dan Pengawasan Kepada SDM Yang Tersedia	
<b>Faktor-faktor Internal Utama</b>	<b>Bobot</b>	<b>AS</b>	<b>TAS</b>	<b>AS</b>	<b>TAS</b>
<b>Strength (Kekuatan)</b>					
Kami dapat memberikan layanan yang baik karena jumlah pekerjaan yang masih sedikit saat ini	0,36	4	1,45	4	1,45
Kami dapat merespon dengan cepat apabila masyarakat membutuhkan informasi dan data yang diperlukan	0,36	4	1,45	4	1,45
Kelurahan lengkong gudang timur tangerang selatan memiliki reputasi yang baik dimata masyarakat	0,09	2	0,18	3	0,27
Melakukan evaluasi kerja maksimal 3 (tiga) bulan sekali	0,09	2	0,18	3	0,27
Biaya penanganan yang suka rela dari masyarakat	0,09	1	0,09	2	0,18
<b>Total</b>	<b>1,00</b>				
<b>Weaknes (Kelemahan)</b>					
Mempunyai sedikit staff dengan keterampilan yang masih kurang di banyak hal	0,22	2	0,44	2	0,44
Kami rentan terhadap staff penting yang mendadak sakit atau tidak masuk kerja	0,33	2	0,66	2	0,66
Reputasi dan kehadiran masih cukup kecil	0,11	1	0,11	2	0,22
Kurang nya disiplin kerja pegawai sehingga mengakibatkan terbengkalainya pekerjaan	0,11	1	0,11	2	0,22
Total	1,00				

Sumber: Data diolah, 2022

**Tabel 5. QSPM (Quantitatif Strategic Planning Matriks) Peluang dan Ancaman Kelurahan Lengkong Gudang Timur Tangerang selatan**

Sumber: Data diolah, 2022

<b>Alternatif Strategi</b>					
		Menambah Staff Tenaga Kerja di Kelurahan Legitu		Memberikan Pelatihan dan Pengawasan Kepada SDM Yang Tersedia	
<b>Faktor-faktor Eksternal Utama</b>	<b>Bobot</b>	<b>AS</b>	<b>TAS</b>	<b>AS</b>	<b>TAS</b>
<b>Opportunity (Peluang)</b>					
Pemerintah daerah ingin mendorong bisnis lokal	0,25	2	0,50	3	0,75
Kita dapat mengadopsi teknologi terbaru untuk meringankan pekerjaan	0,12	1	0,12	2	0,25
Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP kelurahan lengkong gudang timur	0,25	1	0,25	2	0,50
Bisa mengenal masyarakat secara luas	0,37	2	0,75	3	1,12
<b>Total</b>	<b>1,00</b>		<b>1,62</b>		<b>2,62</b>
<b>Threats (Ancaman)</b>					
Kurang bisa menerima teknologi dikarenakan masih ada staff yang konvensional	0,30	3	0,90	3	0,90
Adanya pungli	0,30	3	0,90	2	0,60
Menghadapi sikap dan perilaku masyarakat yang berbeda-beda	0,20	2	0,40	2	0,40
Masyarakat yang masih kurang puas dengan pelayanan di kelurahan lengkong gudang timur	0,20	2	0,40	3	0,60
<b>Total</b>	<b>1,00</b>				
<b>Total Internal dan Eksternal</b>			<b>7,47</b>		<b>10,37</b>

Berdasarkan pada tabel di atas, tabel 4.16 dan 4.17 dua strategi alternatif pertama yaitu menambah staff tenaga kerja di kelurahan lengkong gudang timur tangerang selatan. Serta yang kedua yaitu memberikan pelatihan dan pengembangan kepada sumber daya manusia (SDM) yang tersedia. Antara jumlah keseluruhan daya tarik total keseluruhan antara faktor internal sebesar 7,47 dan faktor eksternal sebesar 10,37 analisis tersebut mengindikasikan bahwa kelurahan lengkong gudang timur tangerang selatan perlu memberikan pelatihan dan pengembangan kepada sumber daya manusia (SDM) yang tersedia saat ini.

Tahap akhir dalam analisis strategi ini merupakan pemilihan strategi yang sesuai dan dapat dijalankan oleh kelurahan lengkong gudang timur tangerang selatan.

Alternatif strategi didapatkan dari matriks SWOT, yaitu matriks yang menghasilkan beberapa alternatif strategi melalui analisis faktor internal dan eksternal kelurahan. Setelah mendapatkan empat alternatif strategi, *score* dan pembobotan diberikan untuk menghitung *Attractiveness Score* (Nilai Daya Tarik) dan *Total Attractiveness Score* (Total Nilai Daya Tarik). Strategi SO berdasarkan analisis matriks QSPM pada tabel 4.16 dan 4.17 menunjukkan bahwa kondisi kelurahan lengkong gudang timur tangerang selatan saat ini masih cukup sesuai. Pemilihan strategi yang tepat untuk diterapkan dengan menggunakan alat analisis QSPM adalah menitik beratkan pada aspek kekuatan internal kelurahan yaitu pelayanan, informasi, cepat dan tepat tanggap. Selain itu, pemilihan strategi juga perlu mempertimbangkan pemanfaatan peluang eksternal kelurahan, seperti pemerintah ingin mendorong bisnis lokal.

Maka dapat disimpulkan bahwa, melaksanakan kebijakan yang telah ditentukan sebelumnya yang di mana pemimpin harus menerima dampak positif dan dampak negatif dari keputusannya. Dengan demikian peran utama para pegawai kelurahan lengkong gudang timur tangerang selatan adalah sebagai pelopor dan penggerak masyarakat didalam pelaksanaan keputusan yang dibuat oleh kelurahan. Selain itu masyarakat juga berfungsi sebagai pengawas partisipatif terhadap keseluruhan proses pelaksanaan keputusan atau implementasi sebuah kebijakan sehingga terbangun *control social* yang baik.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan strategi sumber daya manusia kelurahan lengkong gudang timur tangerang selatan dalam meningkatkan kinerja pegawai kelurahan lengkong gudang timur tangerang selatan dan membangun citra positif di mata masyarakat, khususnya masyarakat lengkong gudang timur tangerang selatan. Data diperoleh dengan melakukan wawancara langsung kepada pihak kelurahan lengkong gudang timur tangerang selatan.

Dari hasil analisis dan pembahasan tersebut mengenai strategi sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja pegawai kelurahan lengkong gudang timur tangerang selatan, maka dapat disimpulkan diantaranya:

1. Berdasarkan hasil analisis IE dapat diketahui bahwa posisi kelurahan lengkong gudang timur tangerang selatan berada pada kuadran V yaitu merupakan situasi yang sangat menguntungkan perusahaan atau organisasi tersebut memiliki peluang yang ada. Strategi yang harus diterapkan dalam kondisi ini adalah *Hold and Maintain* (Bertahan dan Pelihara) seperti penambahan staff, pelatihan dan pengembangan diri. Strategi tersebut menunjukkan bahwa kelurahan membutuhkan strategi untuk tumbuh lebih baik dan dapat mengembangkan kelurahan menjadi lebih baik.

2. Alternatif strategi yang didapatkan dari hasil pengolahan data menggunakan QSPM (*Quantitative Strategy Planning Matrix*) yaitu menambah staff tenaga kerja di kelurahan lengkung gudang timur tangerang selatan. Serta yang kedua yaitu memberikan pelatihan dan pengembangan kepada sumber daya manusia (SDM) yang tersedia
3. Hasil dari prioritas utama dari analisis tersebut yaitu mempertahankan pelatihan dan pengembangan diri pada pegawai kelurahan lengkung gudang timur tangerang selatan dengan jumlah keseluruhan daya tarik total keseluruhan antara faktor internal dan faktor eksternal sebesar 7,47 dengan 10,37

#### REFERENCES

- A, Aziz, Hidayat. (2017). *Metode penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Aljabar. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV. Budi Utama. Sleman
- Arif Rohman. (2011). *Memahami Pendidikan Dan Ilmu Pendidikan*. Yogyakarta:  
Laks Bang Mediatama
- BAPPENAS and UNDP Indonesia, *Indonesia Human Development Index*. (2015). *The Economics Democracy: Financing Human Development in Indonesia*. Published Jointly by BPS- Statistic Indonesia
- Danang Sunyoto. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Center for Academic Publishing Service (CAPS)
- Dicki Prayudi, Resti Yulisia. (2020). *Penggunaan Matriks SWOT dan Metod QSPM Pada Strategi Pemasaran Jasa Wedding Organizer: Studi Kasus pada UMKM Gosimply Wedding Sukabumi*. Jurnal Manajemen Vol. 9, No. 2.
- Febrianti, Oei Venny Dan Susan, Marcellia. (2014). *Usulan Alternatif Strategi Pt. X Menggunakan Quantitative Strategic Planning Matrix (Qspm)*. Jurnal Graduate Unpar Vol.1 No.1 Issn.2355-4304
- Freddy Rangkuti. (2016). *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT*, Edisi Dua puluh Dua, Cetakan Kedua puluh Dua, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Freddy Rangkuti. (2015) *Analisis SWOT*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Hamali, Arif Yusuf. (2018). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Buku Seru
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). *Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan*. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743–757.
- Ismaya, Nur. (2017). *Pengaruh Opini Audit, Pergantian Manajemen, Ukuran KAP, Ukuran Perusahaan Klien dan Audit Fee Perusahaan Jasa yang*

- Terdaftar di BEI Tahun 2010-2015*. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada
- Masram. (2017). *Manajemen Sumber Daya Profesional*. Sidoarjo: Zifatama Publisher
- Nur'Aini, Fajar. (2016). *Pedoman Praktis Menyusun SOP*. Yogyakarta : Quadrant Nyimas Ekinevita Putri, Retno Astuti, Shyntia Atica Putri. (2014). *Perencanaan Strategi Pengembangan Restoran Menggunakan Analisis SWOT dan Metode QSPM (Quantitative Strategic Planning Matriks)*. *Jurnal Industri* Vol. 3, No. 2.
- Prayogo, Toni., dan Ismiyati. (2018). *Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat*. *Economic Education Analysis Journal*, Vol. 7, No. 3, hal. 1148-1161.
- Priansa, Donni Juni. (2018). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- R. Supomo. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yrama Widya: Bandung.
- Rangkuti, Freddy. (2018). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ricardianto, Prasadja. (2018). *"Human Capital Management"*. Penerbit. IN MEDIA. BOGOR
- Siswadi, Y. (2016). *Pengaruh Pelatihan Dan Disiplin Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Padapt. Jasa Marga Cabang (Belmera) Medan*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis Umsu*, 17(01), 124–137.
- Sudaryono. (2017). *Pengantar Manajemen: Teori dan Kasus*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Sudaryono. (2019). *Metodologi penelitian*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. PT. Rajagrafindo Persada Jakarta-14240.