

**PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA PASIRSARI CIKARANG
SELATAN**

Supriatin, Asep Dony Suhendra

Universitas Bina Sarana Informatika

(Naskah diterima: 1 September 2021, disetujui: 29 Oktober 2021)

Abstract

It is important for every organization to have good quality human resources so that the work that has been planned can be fulfilled or achieved properly. Quality of Human Resources as a factor that can improve public services. Good public service can be measured by the results that have a positive impact on the work environment. Pasirsari Village, South Cikarang District has the main task of realizing security and order, improving cleanliness and health, improving the welfare of the village community. These tasks are activities that are always carried out by Pasirsari Village, South Cikarang District. The results showed that there was a positive effect of 0.618 or 61.8% between the variables of Human Resources on the Quality of Public Services in Pasirsari Village, South Cikarang District. Public services are very important to be owned by every sub-district, public services are an important aspect in supporting the level of success of the implementation of public management carried out by the government. Therefore, public services have an important meaning for both employees and organizations.

Keywords: Human Resources, Quality of Public Service

Abstrak

Kualitas Sumber Daya Manusia yang baik penting dimiliki oleh setiap organisasi agar pekerjaan yang telah direncanakan bisa terpenuhi atau tercapai dengan baik. Kualitas Sumber Daya Manusia sebagai faktor yang dapat meningkatkan Pelayanan Publik. Pelayanan Publik yang baik dapat diukur dari hasil yang berdampak positif terhadap lingkungan kerjanya. Desa Pasirsari Kecamatan Cikarang Selatan mempunyai tugas pokok mewujudkan keamanan dan ketertiban, meningkatkan kebersihan dan kesehatan, meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa. Tugas-tugas tersebut merupakan aktivitas yang selalu dilaksanakan Desa Pasirsari Kecamatan Cikarang Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang Positif sebesar 0,618 atau 61,8% antara variabel Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Pasirsari Kecamatan Cikarang Selatan. Pelayanan Publik sangat penting dimiliki oleh setiap kecamatan, pelayanan publik sebagai aspek penting dalam mendukung tingkat keberhasilan pelaksanaan manajemen publik yang dilaksanakan oleh pemerintah. Oleh karena itu pelayanan publik mempunyai arti penting baik bagi pegawai maupun organisasi.

Kata Kunci: Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia sebagai komponen terpenting dalam pencapaian tujuan organisasi. Organisasi dinyatakan berhasil jika memiliki kualitas sumber daya manusia yang baik. Sumber Daya Manusia yang baik akan menunjang peralatan, penggunaan dana yang telah di rencanakan dengan baik.

Pelayanan Publik sangat penting dimiliki oleh setiap kecamatan. pelayanan publik sebagai aspek penting dalam mendukung tingkat keberhasilan pelaksanaan manajemen publik yang dilaksanakan oleh pemerintah. Oleh karena itu pelayanan publik mempunyai arti penting baik bagi pegawai maupun organisasi.

Pegawai dikatakan memiliki pelayanan yang baik bila hasil kerjanya memiliki efek positif bagi lingkungan kerjanya atau organisasi tersebut. Perubahan positif harus ditunjang dengan proses kerja yang baik, agar tujuan organisasi tercapai dengan baik dan terpenuhi.

Desa Pasirsari Kecamatan Cikarang Selatan mempunyai tugas pokok mewujudkan keamanan dan ketertiban, meningkatkan kebersihan dan kesehatan, meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa. Tugas-tugas diatas merupakan aktivitas yang selalu dilaksanakan

Desa PasirSari Kecamatan Cikarang Selatan, maka setiap aktivitas tersebut diperlukan kemampuan sumber daya manusia yang mampu diselesaikan sesuai dengan rencana. Namun pada saat ini banyak pegawai Desa PasirSari Kecamatan Cikarang Selatan yang belum bisa menjalankan tugasnya dengan baik. seperti pelayanan yang kurang maksimal dan moralitas yang masih rendah.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka penelitian ini akan mengkaji permasalahan tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa PasirSari Cikarang Selatan

II. KAJIAN TEORI

(Ardana et al., 2017) dalam Manajemen Sumber Daya Manusia Sumber Daya Manusia merupakan kemampuan untuk berbuat sesuatu, dan memanfaatkan kesempatan yang ada, dan kemampuan untuk bisa membebaskan diri dari kesulitan yang dialami. Manusia dengan dibekali daya cipta, rasa dan karsa akan memiliki kemampuan untuk membebaskan diri dari kesulitan dan berusaha mencari keuntungan pada setiap peluang yang ada disekitarnya. Manusia dengan budaya yang dimiliki dapat menentukan tinggi rendahnya nilai terhadap suatu sumber daya sehingga perlu meningkatkan SDM itu sendiri.

Menurut (Sedarmayanti, 2018) bahwa tujuan MSDM adalah sebagai berikut.

1. Memberi saran kepada manajemen tentang kebijakan SDM untuk memastikan organisasi / perusahaan memiliki SDM bermotivasi tinggi dan berkinerja tinggi, dilengkapi sarana untuk menghadapi perubahan.
2. Memelihara dan melaksanakan kebijakan dan prosedur SDM untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan.
3. Mengatasi krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pegawai agar tidak ada gangguan dalam mencapai tujuan organisasi.
4. Menyediakan sarana komunikasi antara pegawai dan manajemen organisasi.
5. Membantu perkembangan arah dan strategi organisasi/perusahaan secara keseluruhan dengan memperhatikan aspek SDM.

Menurut (Satibi, 2014) dalam buku *Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik* mengemukakan bahwa:

“Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi

persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan.”

Adapun menurut (Ndraha, 2015) dalam buku “*Manajemen Sumber Daya Manusia*” mengemukakan:

“Sumber daya manusia berkualitas tinggi adalah sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif tetapi juga nilai kompetitif-generatif-inovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti: *intelligence, creativity, dan imagination*; tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar, seperti bahan mentah, lahan, air, tenaga otot, dan sebagainya.”

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa, kualitas sumber daya manusia merupakan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, keterampilan, juga keahlian, serta berperilaku baik dan terpuji, dan harus juga bisa berfikir kritis. Untuk menjadi sumber daya manusia yang berkualitas tentu saja harus didukung dengan sikap, etika dan moral yang baik.

Menurut (Kurniawan, 2016) mengartikan bahwa pelayanan publik adalah “pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan”. Pelayanan publik

tidak hanya melakukan layanan semata, tetapi juga harus adanya kepuasan bagi masyarakat yang dilayaninya. Maka dari itu aktivitas pelayanan publik tidak hanya berdasarkan pada aturan atau prosedur semata, tetapi juga harus mempertimbangkan, apakah pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan pada masyarakat atau tidak. merupakan salah satu cara *leading sector* bagi pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

Menurut (Sinambela, 2019) dalam buku “Reformasi Pelayanan Publik” mengemukakan bahwa:

“Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.”

Memahami definisi-definisi diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik mengandung makna yang sangat luas,

dan hampir menyentuh dimensi kehidupan manusia. Maka dari itu penyelenggara pelayanan publik sangat diharuskan untuk memiliki kemampuan dalam memahami secara utuh karakteristik pelayanan publik yang akan diberikan.

Model kualitas pelayanan yang populer dan hingga kini banyak digunakan sebagai acuan dalam riset pemasaran jasa adalah model Servqual (Service Quality) yang dikembangkan oleh (Zeithaml, 2017). Servqual (Service Quality) yang dijadikan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty).

Kualitas pelayanan ini sangat berpengaruh pada bidang pelayanan yang ada dimasyarakat terutama dalam pelayanan pada kantor Desa yang memang harus memberikan pelayanan yang baik agar pelanggan atau masyarakat merasa puas dalam pelayanan yang diberikan.

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis,

terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan

IV. HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Hasil perhitungan dari seluruh jawaban responden melalui program SPSS, mengenai koefisien *Pearson Produk Moment* dan tiap-tiap item dengan total skor variabel sumber daya manusia, yaitu :

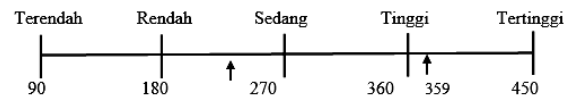
Tabel 4.1 Hasil Tabulasi Data Variabel Sumber Daya Manusia

No Item	Koefisien Korelasi	P.Value	Keterangan
1	0,655	0,008	Valid
2	0,555	0,032	Valid
3	0,917	0,000	Valid
4	0,860	0,000	Valid
5	0,854	0,000	Valid
6	0,900	0,000	Valid

Sumber : Hasil Penelitian 2020

Hasil perhitungan total skor dari variabel sumber daya manusia sebesar 359, sehingga bila digambarkan dalam tahapan kuartil akan diperoleh gambaran sebagai berikut :

Gambaran 4.1 Sikap Responden terhadap Sumber Daya Manusia



Sumber: Hasil Penelitian 2020

Sumber: Hasil Penelitian 2020

Gambar menunjukkan, bahwa sikap responden terhadap variabel Sumber Daya Manusia berdasarkan perhitungan total skor angket berada di kategori antara tinggi dan tertinggi. Dapat dikatakan bahwa analisis dari sikap responden terhadap Sumber Daya Manusia menunjukkan sikap positif. Jadi diketahui bahwa sumber daya manusia sudah dijalankan secara maksimal dengan beberapa indikator yang ada.

Tabel 4.2 Hasil Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan Publik

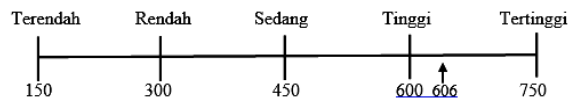
No Item	Koefisien Korelasi	P.Value	Keterangan
1	0,823	0,000	Valid
2	0,791	0,000	Valid
3	0,518	0,048	Valid
4	0,590	0,021	Valid
5	0,709	0,003	Valid
6	0,763	0,001	Valid
7	0,751	0,001	Valid
8	0,765	0,001	Valid
9	0,788	0,001	Valid
10	0,614	0,015	Valid

Sumber : Hasil Penelitian 2020

Hasil perhitungan total skor dari variabel kualitas pelayanan publik sebesar 606, sehingga bila digambarkan dalam tahapan

kuartil akan diperoleh gambaran sebagai berikut :

Gambaran 4.2 Sikap Responden terhadap Kualitas Pelayanan Publik



Sumber: Hasil Penelitian 2020

Gambar menunjukkan, bahwa sikap responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik berdasarkan perhitungan total skor angket berada di kategori antara tinggi dan tertinggi. Dapat dikatakan bahwa analisis dari sikap responden terhadap Kualitas Pelayanan Publik menunjukkan sikap positif. Jadi diketahui bahwa kualitas pelayanan publik sudah dijalankan secara maksimal.

Uji Reliabilitas

Tabel 4.3 Reliabilitas Variabel Pengaruh

Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Variabel	Nilai Reliabilitas	Kriteria Reliabilitas	Keterangan
SDM	0,865	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan Publik	0,890	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa standar item alpha variabel X dan Y berada pada standar indeks reliabilitas, artinya

data tersebut dinyatakan reliabel dan dapat mewakili atau paling tidak mendekati variabel yang diukur. Dengan demikian indikator-indikator gairah kerja sebagai alat analisis yang digunakan untuk mengukur variabel prestasi kerja sudah tepat.

Uji Regresi

Hasil pengamatan data regresi linier sederhana dengan menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3 Uji Koefisien Regresi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.786 ^a	.618	.588	2.98619
a. Predictors: (Constant), Sumber Daya Manusia (X)				

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2020

Dari tabel diatas didapatkan nilai $R^2 = 0,618$ atau 61,8% dengan kata lain bahwa kontribusi variabel sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan public adalah sebesar 61,8% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain ($100\% - 61,8\% = 38,2\%$) R Square berkisar pada angka 0 sampai dengan 1, dengan catatan semakin kecil angka R Square maka semakin lemah pengaruh kedua variabel tersebut.

Persamaan Regresi

Tabel 4.4 Persamaan Regresi

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-.683	10.502		-.065
	Sumber Daya Manusia (X)	1.663	.363	.786	4.584

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Sumber : Hasil Hitung SPSS 2020

Tabel diatas menggunakan persamaan regresi :

$$Y = -0,683 + 1,663 X$$

Uji t untuk menguji signifikan konstanta dan variabel dependent (variabel bebas). Adapun rumusan hipotesis untuk kasus ini adalah :
 H_0 : Koefisien regresi tidak berarti dalam model

H_1 : Koefisien regresi berarti dalam model

Dasar pengambilan Keputusan :

Dengan membandingkan statistik hitungan dengan statistik tabel (Uji T) :

- Jika nilai sig < 0,05, atau $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y (maka H_0 diterima)
- Jika nilai sig > 0,05, atau $T_{hitung} < T_{tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y (maka H_0 ditolak)

Dasar Probabilitas dengan membandingkan statistik hitungan dengan statistik tabel (Uji F) :

- Jika nilai sig < 0,05, atau $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel X secara

simultan terhadap variabel Y (maka H_1 diterima)

- Jika nilai sig > 0,05, atau $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y (maka H_0 ditolak)

Berdasarkan perhitungan statistik tabel *Coefficients* diatas diketahui nilai Sig 0,000 < 0,05 dan nilai T_{hitung} sebesar 4,584 > T_{tabel} 2,160. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima yang berarti **“terdapat pengaruh”** Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Koefisien Determinasi

Selanjutnya peneliti melakukan uji koefisien determinasi untuk mengetahui pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Pasirsari Kecamatan Cikarang Selatan.

$$\begin{aligned}
 KD &= r^2 \times 100\% \\
 &= 0,618 \\
 &= 61,8\%
 \end{aligned}$$

Hasil diatas menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang moderat yaitu 0,618 atau 61,8% antara variabel Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Pasirsari Kecamatan Cikarang Selatan

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Desa Pasirsari Cikarang Selatan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan Uji Validitas, diperoleh hasil bahwa sikap responden terhadap Sumber Daya Manusia menunjukan sikap positif. Jadi diketahui bahwa sumber daya manusia sudah dijalankan secara maksimal dengan beberapa indikator yang ada.
2. Sikap responden terhadap Kualitas Pelayanan Publik menunjukan sikap positif. Jadi diketahui bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pasirsari Cikarang Selatan sudah dijalankan secara maksimal.
3. Berdasarkan perhitungan statistik tabel *Coefficients* diatas diketahui nilai Sig 0,000 < 0,05 dan nilai T_{hitung} sebesar 4,584 > T_{tabel} 2,160. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima yang berarti “terdapat penga-

ruh” Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, I. K., Mujiati, N. I., & Utama, I. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*.
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15.
- Ndraha, T. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Anugrah Ilmu, Jakarta.
- Satibi, I. (2014). *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*. Bandung: Unpas Press.
- Sedarmayanti, H. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia; Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Reflika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi pelayanan publik: teori, Kebijakan dan implementasi*.
- Zeithaml, V. A. (2017). Service quality, profitability, and the economic worth of customers: what we know and what we need to learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 67–85.