

HUBUNGAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN ADIPURO KECAMATAN TRIMURJO KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Eka Ubaya Taruna Rauf¹, Suhartina²

^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

^{1,2}Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai

Email : ekaubaya77@gmail.com¹, suhartina@utb.ac.id²

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of human resources and public services in Adipuro Village, Trimurjo District, Central Lampung Regency. Observations, documentation, and questionnaires were used in this study. Product Moment Correlation formula and quantitative analysis using SPSS version 16.0. Using the SPSS version 16.0 program, a simple correlation analysis (r) between the correlation of the quality of human resources (X) and public services (Y) shows a correlation of 0.527, or 52.7 percent, between the quality of human resources in public services and computerized data processing. . This shows that human resources (X) and the quality of public services (Y) are related. Even though r is positive, the relationship is moving in a positive direction. argued that a greater emphasis on the quality of human resources would accompany the expansion of public services in Adipuro Village, Trimurjo District, Central Lampung. Regency. On the other hand, the remainder (100% -52.7% = 47.3%) can be explained by additional factors not examined by this study.

Keywords: *Quality, of Human, Resources, Public, Service*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan yang ada antara kualitas sumber daya manusia dengan pelayanan publik di Desa Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah. Observasi, dokumentasi, dan kuesioner digunakan dalam penelitian ini. Rumus Korelasi Product Moment dan Analisis kuantitatif menggunakan SPSS versi 16.0. Dengan menggunakan program SPSS versi 16.0, analisis korelasi sederhana (r) antara korelasi kualitas sumber daya manusia (X) dengan pelayanan publik (Y) menunjukkan korelasi sebesar 0,527, atau 52,7 persen, antara kualitas sumber daya manusia pelayanan publik dan pengolahan data terkomputerisasi. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia (X) dan kualitas pelayanan publik (Y) berhubungan. Meskipun r positif, hubungan tersebut bergerak ke arah yang positif. mengemukakan bahwa penekanan yang lebih besar pada kualitas sumber daya manusia akan mengiringi perluasan pelayanan publik di Desa Adipuro, Kecamatan Trimurjo, Lampung Tengah. Kabupaten. Di sisi lain, sisanya (100% -52,7% = 47,3%) dapat dijelaskan oleh faktor tambahan yang tidak diteliti oleh penelitian ini.

Kata Kunci : *Kualitas, Sumber Daya, Manusia, Pelayanan, Publik*

1. PENDAHULUAN

Pada dasarnya, pelayanan publik melibatkan banyak aspek kehidupan yang berbeda. Peran pemerintah dalam negara adalah menyediakan berbagai layanan publik kepada masyarakat, termasuk regulasi dan layanan lain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang-bidang seperti pendidikan, perawatan kesehatan, utilitas, dan

lain-lain. (Azrul, 2012) Pada awal tahun 1990-an, tekanan publik terhadap perlunya perbaikan pelayanan pemerintah memicu sejumlah gerakan reformasi publik di negara-negara maju. Pemerintah sebenarnya telah lama bekerja untuk meningkatkan pelayanan di Indonesia.

Dari sudut pandang aparatur sebagai abdi negara dan abdi negara, pelayanan merupakan fungsi utama. Sebagai abdi masyarakat harus terus berupaya melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar segala urusannya dalam menjalankan tugasnya. aparat pemerintah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah mulai meningkatkan kualitas pegawainya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Baik buruknya pelayanan yang diberikan sangat ditentukan oleh faktor manusia. (Matutina, 2011)

Pelayanan ini diberikan langsung oleh pemerintah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah yang telah didirikan oleh pemerintah. Dari segi etika, pegawai negeri yang setia pada departemennya menjalankan tugasnya. Pegawai pemerintah ini disebut sebagai pegawai negeri. Untuk memenuhi tanggung jawabnya melayani masyarakat secara ramah, efektif, dan cepat tanpa prasangka atau salah urus, PNS tersebut harus memiliki integritas dan bertindak adil dan jujur. Selain itu, ia harus mampu memastikan bahwa dana publik dapat dimanfaatkan secara adil, efisien, dan efektif. Pelayanan publik di berbagai bidang belum berjalan seperti yang diharapkan dalam berbagai penelitian.

Pemerintah kelurahan adalah penyelenggara pemerintahan di wilayah kelurahan yang tugas dan tanggung jawab yang sama dengan camat, bupati atau gubernur, namun dalam wilayah yang terbatas. Dalam penyelenggaraan pemerintahan di kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pelaku pelayanan publik harus bersikap transparan dan akuntabel. (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik, 2003)

Namun pada kenyataannya sikap dan perilaku pelaku pelayanan publik selalu meremehkan pekerjaan itu sendiri sehingga menimbulkan kebosanan dan stres dalam bekerja yang pada akhirnya berujung pada pelaksanaan pekerjaan yang tidak

produktif. Pemerintah di Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah juga dirugikan. dari kondisi ini. (Nasution, 2011)

Hal ini merupakan langkah nyata yang dilakukan pemerintah Kelurahan Adipuro, Kecamatan Trimurjo, Kabupaten Lampung Tengah, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah kecamatan kepada masyarakat. Langkah perbaikan atau penyempurnaan aturan pelayanan dilakukan secara bertahap dengan banyak prioritas yang berdampak pada nilai tambah bagi kehidupan warga Kelurahan Adipuro. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. (Abdiansyah, 2020)

Saat ini masih banyak kekurangan dalam pelayanan publik, khususnya pelayanan administrasi yang diberikan oleh perangkat kelurahan, yang membuat mereka tidak dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. pemerintah kelurahan untuk merugikan pegawai kelurahan. Mengingat tanggung jawab utama pemerintah kelurahan adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus meningkatkan pelayanan publik. Namun terdapat beberapa kendala yang harus diperhatikan dalam bekerja untuk meningkatkan pelayanan publik, seperti kebutuhan waktu, sumber daya, dan perlunya standarisasi kompetensi atas pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai Kelurahan Adipuro dalam rangka peningkatan kualitasnya. lebih baik dan berdampak pada pelayanan publik yang disediakan oleh masyarakat yang disediakan oleh perangkat kelurahan.

Berdasarkan penelitian diketahui bahwa sumber daya manusia di Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah tingkat pendidikan dan keterampilan pegawai masih rendah, tingkat pemahaman pegawai terhadap bidang tugas masing masing masih kurang serta kemampuan pegawai dalam berkomunikasi baik secara tulisan dan lisan masih kurang sehingga belum dapat melaksanakan pelayanan secara maksimal.

Kualitas pelayanan yang diberikan merupakan indikator yang baik dari sumber daya manusia atau pegawai kelurahan Adipuro. Pelayanan yang terbaik disebut juga dengan pelayanan prima adalah yang lebih unggul dari pelayanan sebelumnya atau melebihi pelayanan yang diberikan oleh pihak lain. (Nasution, 2011)

Aparatur Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah yang merupakan garda terdepan perwakilan pemerintah kelurahan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat harus dilakukan dengan cara yang efisien dan efektif. Semakin kritisnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang dirasakan belum optimal dan memberikan hasil yang efektif dan efisien, seiring dengan pesatnya perkembangan dan semakin kompleksnya kebutuhan masyarakat. Aparatur pemerintah kelurahan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat luas (masyarakat). Sebagai abdi masyarakat dan abdi negara, pegawai Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah berkewajiban memberikan pelayanan yang setinggi-tingginya kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul Hubungan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah. Bahwa Hubungan Kualitas Sumber daya Manusia terhadap Pelayanan Publik ada beberapa hal yang harus ditindaklanjuti dengan demikian yang menjadi identifikasi masalah adalah 1) Hubungan tingkat pendidikan dan keterampilan pegawai di Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah masih rendah, 2) Tingkat pemahaman pegawai terhadap bidang tugas masing masing di Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah masih kurang dan 3) Kemampuan pegawai terhadap pelayanan publik di Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah masih kurang.

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut kualitas sumber daya manusia berhubungan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah. Tujuan penelitian 1) Untuk mengetahui hubungan kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan publik di Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah, 2) Untuk mengetahui arah hubungan kualitas sumber daya manusia dengan pelayanan publik di Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah akan bidang tugasnya masing masing dan 3) Untuk mengetahui seberapa besar hubungan kualitas sumber daya manusia terhadap

pelayanan publik di Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah

2. TEORI DAN HIPOTESIS

2.1. Pengertian Kualitas

Kualitas menurut (Nasution, 2011) didefinisikan sebagai: Kualitas sesuai atau cocok untuk digunakan (*fitness for use*), yang mensyaratkan bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pelanggan.

Sementara itu, klaim Azrul Azwar memberikan definisi berikut: Kualitas adalah bentuk dan karakteristik suatu barang atau harapan, serta pemahaman tentang keamanan atau persyaratan pengguna. (Azrul, 2012)

Nasution juga memberikan definisi kualitas (2011:3) yang menyatakan bahwa: Kualitas berarti memenuhi atau setara dengan persyaratan. Suatu layanan dianggap berkualitas buruk jika tidak memenuhi persyaratan sedikit pun. Persyaratan itu sendiri mungkin berubah dalam menanggapi keinginan masyarakat, persyaratan organisasi, persyaratan pemasok dan sumber daya pemerintah, kemajuan teknologi, pasar, atau saingan.

Menurut beberapa definisi yang diberikan di atas, masyarakat mempengaruhi karakteristik positif atau negatif suatu organisasi. Preferensi atau harapan masyarakat mengenai suatu layanan terus berubah, dan layanan tersebut telah beradaptasi dengan perubahan ini dengan melakukan perbaikan ke arah yang lebih menguntungkan. Selanjutnya, "kualitas adalah tingkat kesempurnaan penampilan sesuatu yang diminati," menurut (Azrul, 2012)

2.2. Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas sumber daya manusia mengacu pada tingkat pengetahuan, keterampilan, dan kemauan yang dapat ditunjukkan oleh sumber daya manusia. (Rucky, 2013) Tingkat ini dibandingkan dengan apa yang kadang-kadang dibutuhkan oleh organisasi yang memiliki sumber daya manusia ini. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara

membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. (Rianti, 2019)

Sumber daya manusia yang dimaksud dengan kualitas kerja (Matutina, 2011) kualitas sumber daya manusia meliputi:

1. Knowledge adalah kapasitas pegawai yang lebih menitikberatkan pada kecerdasan, daya pikir, dan penguasaan berbagai macam pengetahuan.
2. Kemampuan, keterampilan, dan kecakapan teknis operasional yang dimiliki karyawan dalam bidang tertentu.
3. Loyalitas, disiplin, kerjasama, dan tanggung jawab adalah beberapa kompetensi yang dimiliki seorang pegawai yang menjadi landasan kemampuannya.

Untuk itu peneliti menggunakan tiga dimensi atau subvariabel untuk mengukur Kualitas Sumber Daya Pegawai di Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah:

1. Pengetahuan
2. Keterampilan
3. Kemampuan

2.3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik sebagai berikut sama halnya dengan bagaimana pemerintah melayani kepentingan umum dengan memberikan pelayanan. (Budiman, 2012) Tujuan negara yang diselenggarakan oleh pemerintahnya adalah untuk membangun masyarakat yang lebih baik daripada masyarakat yang ada hari ini.

Menurut pandangan sebelumnya, fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara keseluruhan, sehingga pemerintah memiliki peran dan fungsi yang harus dipenuhi. pelayanan publik. Kepuasan masyarakat diartikan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman menggunakan layanan publik..

Menurut (Moenir, 2011) pengertian pelayanan secara etimologis adalah sebagai berikut: berasal dari kata "*service*" yang berarti membantu dalam penyediaan atau

perawatan kebutuhan orang lain, pelayanan dapat dipahami sebagai subjek atau metode penyajian atau pelayanan.

Pelayanan publik pemerintah pada dasarnya memuaskan masyarakat, (Moenir, 2011) berpendapat bahwa pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat dengan:

1. Kemudahan pengelolaan bunga.
2. Layanan yang adil.
3. Keadilan tanpa pilih kasih.
4. Perlakuan yang tulus dan terbuka.

(Moenir, 2011) menyatakan bahwa indikator pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu;
2. Kemudahan pengajuan;
3. Tidak ada kesalahan dalam layanan;
4. Biaya untuk layanan.

2.4. Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2012), bahwa hipotesis adalah suatu kesimpulan, tetapi kesimpulan tersebut belum final karena masih perlu dibuktikan kebenarannya. Hipotesis hanyalah solusi sementara untuk masalah yang disajikan. Oleh karena itu, hipotesis penelitian adalah sebagai berikut: ada hubungan antara Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah.

III METODE PENELITIAN

Definisi suatu konsep diperlukan untuk menetapkan batasan yang jelas bagi setiap konsep yang akan dipelajari :

1. Variabel independen/bebas : Tingkat pengetahuan, kemampuan, dan kemauan yang dapat ditunjukkan oleh sumber daya manusia dikenal sebagai kualitas sumber daya mereka. Tingkat ini dibandingkan dengan apa yang dibutuhkan oleh perusahaan yang memiliki sumber daya manusia dari waktu ke waktu. Matutina (2011:205)

2. Variabel dependent/terikat : Pelayanan publik, atau memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cuma-cuma atau membayar dalam rangka memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat, dapat dilakukan oleh pemerintah, pihak swasta yang bekerja atas namanya, atau pihak swasta. Moenir, (2011: 44)

Peneliti menetapkan sampel subjek sebanyak 32 orang, alasan peneliti menetapkan sampel tersebut dikarenakan jumlah populasi cukup banyak dan tidak dapat ditentukan sebelumnya, peneliti menetapkan sampel sebanyak 32 orang dari jumlah 8 lingkungan dan setiap lingkungan peneliti tetapkan 4 orang sampel. Kemudian sampel tersebut berdasarkan catatan pada buku atau agenda di kantor Kelurahan Adipuro, dimana masyarakat yang dijadikan sampel tersebut pernah berurusan secara administrasi di Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah.

Data akan dianalisis secara kuantitatif dan dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan pertimbangan teoritis yang mendukung tujuan penelitian setelah ditabulasi dan diverifikasi. Dengan menggunakan alat analisis *product moment*, item dianalisis, dengan rumus Korelasi Pruduct Moment diterapkan pada setiap nilai total dari semua pertanyaan untuk suatu variabel (Sugiyono, 2012). berikut ini:

$$r_{xy} = \frac{n\sum(X_i Y_i) - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{[n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2][n\sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}}$$

dimana: Koefisien korelasi Product Moment antara item dan total

n; jumlah subjek yang akan dipelajari;

X_i : Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia;

Y_i : Variabel Pelayanan Publik;

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil

Karakteristik masing-masing masyarakat dapat dilihat berdasarkan hasil pendataan yang diperoleh melalui penggunaan kuisioner yang disebarkan kepada warga Kelurahan Adipuro sebagai responden. mampu memasukkan informasi tersebut ke dalam strategi pelayanan ke depan yang sesuai dengan karakteristik masyarakat.

Karakteristik dan identitas responden ini ditentukan oleh jenis kelamin, pendidikan sebelumnya, dan profesi atau pekerjaan mereka.

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	20	62
Perempuan	12	38
Total	32	100

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan jenis kelamin, responden ternyata didominasi oleh masyarakat yang berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 20 orang dengan persentase 62 % dan sisanya adalah responden Perempuan sebanyak 12 orang atau 38 %. Jumlah responden pria yang lebih banyak dibanding responden wanita merupakan faktor kebetulan karena pada saat penyebaran kuesioner, responden yang berpartisipasi lebih banyak masyarakat pria, namun demikian perbedaan jenis kelamin bisa menimbulkan pendapat atau sudut pandang yang berbeda dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah.

2. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 2
Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase
SD	2	6
SMP	5	16
SMA	17	53
DIPLOMA	3	9
SARJANA	5	16
PASCASARJANA	0	0
Jumlah	32	100

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan pendidikan terakhir yang dimiliki responden, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden diantaranya tamatan SMA, 17 orang atau 53% sarjana, 5 orang atau 16% pascasarjana tidak ada, 5 orang atau 16% untuk SMP, dan tamatan SD 2 orang atau 6%. Tingkat pendidikan yang ditempuh seseorang menunjukkan tingkat

pengetahuan dan wawasan yang dimiliki, yang akan berhubungan pada kemampuan analitis dengan suatu permasalahan seperti pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah.

3. Profesi/Pekerjaan Responden

Tabel 3
Karakteristik Responden berdasarkan Profesi/Pekerjaan

Profesi/Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	3	9
Pegawai/Karyawan	8	26
Wiraswasta	2	6
Petani/Buruh	19	59
Total	32	100

Sumber : data diolah, 2022

Dari data tabel 3 atas diketahui karakteristik responden yang paling dominan yaitu petani/buruh sebanyak 19 orang atau 59%, diikuti pegawai/karyawan sebanyak 8 orang atau 26%, selanjutnya pelajar/mahasiswa 3 orang atau 9% dan terakhir wiraswasta sebanyak 2 orang atau 6%. Tingkat profesi yang dimiliki seseorang menunjukkan para pelanggan memang kebanyakan dari mereka yang sudah bekerja sebagai petani/buruh dan mempunyai cukup waktu mereka untuk datang mengurus keperluan di Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah.

4. Hasil Jawaban Responden

Setelah daftar pertanyaan dibagikan kepada responden untuk diisi, data yang ditabulasi akan dihitung dengan menganalisis data menggunakan alat Analisis product moment dilakukan dengan analisis item, dimana setiap nilai total semua pertanyaan untuk suatu variabel menggunakan Korelasi Product Moment rumus (Sugiyono, 2012).

Hasil perhitungan dengan menggunakan *product moment* dari variabel Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah adalah sebagai berikut:

Indikator pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dalam meningkatkan pelayanan publik yang ingin diketahui peneliti tentang kualitas sumber daya manusia

di Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah berdasarkan korelasi *product moment*:

$$r = \frac{32.7.775 - 525.468}{\sqrt{32.8.709 - (525)2.32.7.198 - (468)2}}$$

$$r = \frac{248.800 - 245.700}{\sqrt{(278.680) - (275.625).(230.336) - (219.024)}}$$

$$r = \frac{3.100}{\sqrt{3.055.11.312}}$$

$$r = \frac{3.100}{\sqrt{34.558.160}}$$

$$r = \frac{3.100}{5.878.618}$$

$$r = 0,52733482$$

$$r = 0,527$$

Berdasarkan rumus Korelasi Product Moment nilai total semua pertanyaan untuk suatu variabel. Dampak kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan publik sebesar 0,527 atau 52,7 persen di Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah.

5. Analisis Korelasi Sederhana

Menggunakan SPSS versi 16.0, peneliti juga dapat melihat hasil product moment. Hasil perhitungan ditunjukkan pada tabel 4, yang memiliki koefisien korelasi sederhana sebagai berikut:

Tabel 4:
Koefisien Korelasi Sederhana
Correlations

		Kualitas SDM	Pelayanan Publik
Kualitas SDM	Pearson Correlation	1	.527**
	Sig. (2-tailed)		.002
	N	32	32
Pelayanan Publik	Pearson Correlation	.527**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	32	32

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Pengolahan data SPSS versi 16,0, Tahun 2022

Dari tabel 4 diatas, dapat diketahui hasil analisis korelasi sederhana (r) didapat korelasi antara kualitas sumber daya manusia (X) dengan pelayanan publik (Y) adalah 0,527. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan antara kualitas sumber daya manusia (X) dengan pelayanan publik (Y). Sedangkan arah hubungan adalah positif karena r positif. Berarti semakin tinggi perhatian terhadap kualitas sumber daya manusia, maka semakin meningkatnya pelayanan publik di Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah.

6. Uji Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana

Uji signifikansi koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui apakah hubungan yang diamati valid untuk populasi (dapat digeneralisasi). Langkah-langkah pengujian berikut digunakan untuk mengetahui hasil pengolahan:

1. Mengetahui Hipotesis

Ho : b = 0 Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan kualitas sumber daya manusia

Ha : b ≠ 0 Ada hubungan antara kualitas pelayanan publik dan sumber daya manusia.

2. Tentukan tingkat signifikansi Tingkat signifikansi untuk pengujian ini adalah:

Besarnya ditetapkan sebesar 5% = 0,05. Ini menunjukkan bahwa: 100% -5% = 95%

3. Tentukan t hitung

Oleh karena itu, t hitung dapat ditentukan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 T \text{ hitung} &= \frac{0,527 \sqrt{32-2}}{\sqrt{1-0,277}} \\
 &= \frac{0,527 \sqrt{30}}{\sqrt{0,723}} \\
 &= \frac{0,527 (5.477)}{0,850} \\
 &= 3,395,74
 \end{aligned}$$

4. Temukan t tabel

Pada = 5%, dicari tabel distribusi t:2 = 2,5% (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan (df) n-2 atau 32-2 = 30, hasil dari uji dua sisi (signifikansi = 0,025) untuk t tabel 2,04227

5. Kriteria Pengujian:

Ho diterima jika t hitung lebih kecil atau sama dengan t tabel;

Ho ditolak jika t hitung lebih kecil atau sama dengan t tabel.

Jika signifikansi lebih besar dari 0,05, Ho diterima; jika lebih kecil dari 0,05 maka Ho ditolak.

6. Membandingkan t hitung dengan t tabel dan signifikansi Jika nilai t hitung terhadap t tabel lebih besar dari 2,04227 dan signifikansi lebih kecil dari 0,002, maka Ho diterima.
7. Hipotesis bahwa terdapat hubungan antara variabel bebas kualitas sumber daya manusia (X) dengan variabel terikat pelayanan publik diterima karena nilai t hitung lebih kecil dari tabel ($3.395.74 > 2.04227$) dan signifikansinya adalah lebih rendah dari 0,05 (0,002 0,05).Y). Fakta bahwa t hitung positif menunjukkan bahwa hubungan antara variabel dependen, pelayanan publik (Y), dan variabel independen, kualitas sumber daya manusia (X), adalah positif.

Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel bebas kualitas sumber daya manusia (X) berhubungan positif dengan variabel terikat pelayanan publik (Y) di Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah.

Berdasarkan penjelasan diatas, secara umum dapat dinyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia (X) memiliki hubungan yang positif terhadap pelayanan publik. Ini menunjukkan terdapat hubungan positif pada kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan publik dan ini menunjukkan bahwa apabila semakin tinggi perhatian terhadap kualitas sumber daya manusia, maka semakin meningkat pelayanan publik Di Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah.

4.2. Pembahasan

1. Hubungan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah

Berdasarkan penelitian dan pembahasan berbasis teori Matutina, (2011:205), kualitas sumber daya manusia meliputi:

1. Knowledge adalah kapasitas pegawai yang lebih menitikberatkan pada kecerdasan, daya pikir, dan penguasaan berbagai macam pengetahuan.

2. Kemampuan, keterampilan, dan kecakapan teknis operasional yang dimiliki pegawai dalam bidang tertentu.
3. Loyalitas, disiplin, kerjasama, dan tanggung jawab adalah beberapa kompetensi yang dimiliki seorang pegawai yang menjadi landasan kemampuannya.

Hasil analisis korelasi sederhana (r) dengan menggunakan rumus product moment dan program SPSS kemudian diturunkan dari tanggapan responden. Seperti yang terlihat, hasil analisis korelasi sederhana (r) menunjukkan korelasi antara kualitas sumber daya manusia (X) dan pelayanan publik (Y) adalah 0,527 atau 52,7%. Hal ini menunjukkan hubungan antara kualitas pelayanan publik (Y) dan sumber daya manusia (X).

2. Arah Hubungan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah

Hasil perhitungan dapat dilihat dari arah hubungan positif karena r positif berdasarkan hasil *product moment*, yang juga dapat dilihat dengan menggunakan SPSS versi 16.0. Hal ini menunjukkan bahwa perluasan pelayanan publik di Kelurahan Adipuro, Kecamatan Trimurjo, Kabupaten Lampung Tengah, akan dibarengi dengan fokus yang lebih besar pada kualitas sumber daya manusia.

Hipotesis bahwa terdapat hubungan antara variabel bebas kualitas sumber daya manusia (X) dengan variabel terikat pelayanan publik (Y) diterima karena tingkat signifikansi (0,002 0,05) dan nilai t hitung adalah lebih rendah dari pada tabel (3.395.74 > 2.04227). Fakta bahwa t hitung positif menunjukkan bahwa hubungan antara variabel dependen, pelayanan publik (Y), dan variabel independen, kualitas sumber daya manusia (X), adalah positif sehingga variabel terikat pelayanan publik (Y) di Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah berkorelasi positif dengan variabel bebas kualitas sumber daya manusia (X).

Berdasarkan uraian di atas, secara umum dimungkinkan menegaskan bahwa pelayanan publik berkorelasi positif dengan kualitas sumber daya manusia (X). Di Kelurahan Adipuro, Kecamatan Trimurjo, Kabupaten Lampung Tengah, hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas sumber daya manusia

dengan pelayanan publik dan semakin besar fokus pada kualitas sumber daya manusia, semakin besar peningkatan pelayanan publik.

3. Besarnya Hubungan Antara Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah

Dari hasil pengolahan data komputerisasi dengan menggunakan program SPSS versi 16.0 maka diperoleh koefisien korelasi (R) = 0,527 Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 52,7 % pelayanan publik di Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah, sedangkan sisanya ($100\% - 52,7\% = 47,3\%$) dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut :

1. Bahwa hasil analisis korelasi sederhana (r) didapat korelasi antara kualitas sumber daya manusia (X) terhadap pelayanan publik (Y) adalah sebesar 0,527 atau 52,7%. Hal ini menunjukan bahwa terjadi hubungan antara kualitas sumber daya manusia (X) dengan pelayanan publik (Y).
2. Bahwa arah hubungan adalah positif karena r positif. Maka berarti variabel bebas kualitas sumber daya manusia (X) berhubungan positif terhadap variabel terikat pelayanan publik (Y), di Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah.
3. Diketahui bahwa besarnya hubungan antara Kualitas Sumber Daya Manusia dengan Pelayanan Publik di Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah, sebesar 0,0527 atau 52,7 % sehingga sisanya ($100\% - 52,7\% = 47,3\%$) dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2. Saran

Saran berikut dapat dibuat berdasarkan temuan:

1. Di Kelurahan Adipuro, Kecamatan Trimurjo, Kabupaten Lampung Tengah, harus ada sumber daya manusia yang lebih terampil, berpengetahuan, dan mampu untuk pelayanan publik.
2. Dalam hal ini pegawai Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah harus dapat menjelaskan bagaimana mereka memberikan pelayanan publik agar dapat berjalan dengan baik.
3. Agar kedepan kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan publik di Kelurahan Adipuro, Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah dapat ditingkatkan, sehingga 47,3% yang tidak diteliti dapat diminimalisir

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kami ucapkan kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penerbitan jurnal atau artikel ini, semua ini tidak terlepas dari peer-reviewers yang telah mengoreksi dan memberikan masukan untuk kesempurnaan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdiansyah, F. (2020). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Sumedang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, XII(1), 79-94.
- Azrul, A. (2012). *Menjaga Kualitas Pelayanan*. Pustaka Sinar Harapan.
- Budiman, A. (2012). *Manajemen Organisasi Strategis*. PT. Bumi Aksa.
- Matutina. (2011). *Manajemen Sumber daya Manusia*. Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Moenir. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gahlia Indonesia.
- Nasution. (2011). *Asas-asas Kualitas Terpadu*. PT. Pradya Paramita.
- Rianti, S. (2019). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 6.
- Rucky, A. S. (2013). *Sumber Daya Manusia Berkualitas (Mengubah Visi Menjadi Realitas)*. PT. Gramedia Pustaka Umum.

Sugiyono. (2012). *Metodologi Kualitatif dan Kuantitatif*. PT. Raja Grafindo Persada Jakarta.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan publik, 4 (2003).