

PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA LOLOWAU KECAMATAN LAHOMI KABUPATEN NIAS BARAT

Fotani Daeli¹, Siswati Saragi², Fandi Alfiansyah³

1) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Dharmawangsa Medan

2) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Dharmawangsa Medan

3) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Dharmawangsa Medan

fotanidaeli@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian adalah untuk menguji pengaruh kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan publik pada kantor Desa Lolowau, Kecamatan Lahomi Kabupaten Nias Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner, wawancara, dan observasi. Penentuan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Sampel penelitian terdiri dari aparatur Desa 7 orang dan masyarakat 199 yang menerima layanan di Kantor Desa Lolowau. Hasil penelitian menggunakan pengujian kualitas data yang digunakan adalah uji validitas. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas. Model analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Pengujian hipotesis yang digunakan adalah Uji parsial (Uji-t), Uji simultan (Uji-f) dan koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan hasil penelitian secara parsial dan simultan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan publik pada kantor Desa Lolowau, Kecamatan Lahomi, Kabupaten Nias Barat.

Kata Kunci: Kualitas Sumber Daya Manusia, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

The purpose of the study is to examine the influence of the quality of human resources in public services at the Lolowau Village office, Lahomi District, West Nias Regency. The research method used is a quantitative approach with data collection through questionnaires, interviews, and observations. Sample determination using purposive sampling. The research sample consisted of 7 village officials and 199 people who received services at the Lolowau Village Office. The results of the study using the data quality test used are validity tests. The classic assumption tests used are the normality test, the Multicollinearity Test, and the Heteroscedasticity Test. The data analysis model used is multiple linear regression. The hypothesis tests used are Partial test (t-test), Simultaneous test (f-test) and coefficient of determination (R^2). Based on the results of partial and simultaneous research, the results of this study show that the quality of human resources has a significant effect on public services at the Lolowau Village office, Lahomi District, West Nias Regency.

Keywords: Quality Of Human Resources, Public Services

A. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia mempunyai peranan yang besar dalam suatu organisasi, terutama dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam kenyataannya keberhasilan suatu organisasi juga sangat tergantung dari sumber daya yang dimiliki dalam organisasi tersebut. Di era globalisasi saat ini sangat jelas kita sadari bahwa peranan sumber daya manusia merupakan salah satu faktor utama yang sangat penting dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia mengandung arti pengakuan terhadap pentingnya peran manusia pada organisasi sebagai sumber daya yang vital dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi, pemanfaatan berbagai fungsi dan kegiatan untuk menjamin bahwa mereka digunakan secara efektif dan efisien agar dapat bermanfaat bagi individu, organisasi dan Masyarakat.

Kualitas sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam keberhasilan sebuah organisasi, semakin tinggi sumber daya manusia semakin baik prestasi kerja yang akan dihasilkan. Prestasi kerja karyawan yang baik akan sangat mempermudah suatu Perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Afrizal, 2014:5). Keberhasilan organisasi mencapai tujuannya sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Peran sumber daya manusia dalam organisasi memegang peranan yang menentukan karena hidup matinya suatu organisasi pemerintah semata-mata tergantung pada pengawainya.

Sumber daya manusia yang cukup memiliki kemampuan menciptakan dan menghasilkan gagasan, memiliki kreativitas, berinisiatif, berkemampuan memecahkan masalah, memiliki wawasan ke depan, ketrampilan dan keahlian merupakan wujud dari manusia yang potensial dan berkualitas, yang harus dimiliki oleh organisasi agar dapat mewujudkan tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Pengawai merupakan faktor penentu dalam pencapaian tujuan instansi pemerintah secara efektif dan efisien.

Secara universal keberadaan pemerintahan daerah pada dasarnya adalah dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik bagi kesejahteraan Masyarakat. Sejalan dengan hal itu, UU Nomor 32 Tahun 2004 menetapkan dalam pasal 1 ayat (3) bahwa: "Pemerintahan daerah dalam menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan Masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah.

Dalam penjelasan UU Nomor 22 Tahun 1999, yang digantikan oleh UU tersebut diatas, dinyatakan bahwa pemberian otonomi kepada daerah bertujuan untuk: "meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik,

mengembangkan kehidupan demokrasi, keadilan, pemerataan, dan memelihara hubungan yang serasi antara pusat dan daerah serta antar daerah dalam rangka menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sumber daya manusia salah satu sudut pandang utama dalam meningkatkan kualitas sosial Masyarakat (Tampnganoy, 2018). Tentang pengembangan sumber daya manusia menjadi objek yang sangat penting untuk di perhatikan,

Adapun permasalahan pada Tingkat sumber daya manusia adalah karena kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas, kurangnya Tingkat Pendidikan, keterbatasan penyediaan kesempatan kerja, kurangnya Tingkat Pendidikan, keterbatasan penyediaan kesempatan kerja, kurangnya pengetahuan akan teknologi, Pembangunan yang tidak merata serta rendahnya produktivitas tenaga kerja.

Menurut Hasibuan (2007) sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Pelayanan publik memiliki suatu elemen dalam tata Kelola pemerintahan yang khususnya pada tingkat desa serta berperan langsung untuk melayani yang di butuhkan dan kepentingan Masyarakat dalam meminimalisir kesalahan, terhadap kepercayaan Masyarakat terhadap pemerintahan desa. Dalam hal ini ada beberapa hal yang diatur dalam Undang-Undang nomor 25 tahun 2009, yang dimaksud yaitu (1) pelayanan publik adalah kegiatan yang di lakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan warga negara dan penduduk, (2) penyelenggara pelayanan publik harus membangun kepercayaan Masyarakat, (3) penyelenggara pelayanan publik dilarang memberikan izin atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik yang tidak sesuai peruntukannya, (4) penyeleggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan, dan (5) pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan, perlakuan, keterbukaan dan akuntabilitas.

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa sumber daya manusia dan pelayanan publik tentang aparatur desa merupakan sesuatu yang dimiliki seorang pegawai yang berkemampuan untuk melakukan pekerjaan yang berkemampuan untuk meningkatkan kinerja suatu pemerintahan. Untuk itu sumber daya aparatur perlu di Kelola melalui pemberian Pendidikan dan Latihan yang di terapkan oleh pemerintahan, untuk mengembangkan sumber daya aparatur (sina dkk 2015). Isu permasalahan sumber daya manusia pemerintahan adalah segala fenomena yang terkait pelaksanaan fungsi-fungsi

manajemen sumber daya manusia pemerintahan. Terdapat beberapa isu yang disoroti yaitu: (1) rekrutmen, melalui Lelang jabatan yang dilakukan baik pusat, provinsi, maupun daerah terkait aturan main dan transparansi dari proses rekrutmen terbuka yang dilakukan; (2) status pegawai honorer meliputi aspek kebijakan yang diberikan oleh pemerintahan yang dapat mengakomodir kepentingan pegawai desa, dapat di peroleh bahwa di Kantor Desa Lolowau, Kecamatan Lahomi, Kabupaten Nias Barat mempunyai suatu tugas tentang pemberdayaan dan penyelenggaran program-program terhadap wilayah desa terutama bagi Masyarakat.

Dalam hal ini pemerintah desa memberikan suatu pembinaan terhadap pegawai, Pada Kantor Desa Lolowau, Kecamatan Lahomi, Kabupaten Nias Barat untuk memberikan kebebasan setiap pegawai dalam mengembangkan potensi yang di miliki pegawai dengan melalui pelatihan dan Pendidikan dalam mencapai suatu sasaran program terhadap pegawai dan untuk mencapai sumber daya manusia (SDM) dan pelayanan bagi Masyarakat yang baik. Desa Lolowau, Kecamatan Lahomi, Kabupaten Nias Barat, mewujudkan sumber daya manusia dan pelayanan publik dengan meningkatkan kesejahteraan Masyarakat desa. Dengan ini merupakan suatu aktivitas yang selalu dilaksanakan Desa Lolowau, Kecamatan Lahomi, Kabupaten Nias Barat, maka setiap aktivitas tersebut diperlukan kemampuan sumber daya manusia yang mampu di selesikan sesuai dengan rencana.

Namun pada saat ini banyak pengawai Desa Lolowau, Kecamatan Lahomi, Kabupaten Nias Barat yang belum bisa menjalankan dengan baik, seperti pelayanan yang kurang maksimal dan moralitas yang masih rendah terhadap pengaruh kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan publik pada kantor Desa Lolowau, Kecamatan Lahomi, Kabupaten Nias Barat.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen vital dalam organisasi, termasuk dalam sektor pelayanan publik. Salim (1996) menyatakan bahwa kualitas SDM tercermin dari nilai tanggung jawab individu terhadap perilakunya, baik dalam kehidupan pribadi maupun sosial. Ndraha (1997) menambahkan bahwa SDM berkualitas tidak hanya mampu menciptakan nilai komparatif, tetapi juga nilai kompetitif, generatif, inovatif, dan imajinatif. Oleh karena itu, pengelolaan SDM dalam pelayanan publik bersifat unik karena berkaitan dengan manusia sebagai pelaku utama organisasi yang memiliki sifat, perilaku, dan pemikiran yang tidak dapat diperlakukan seperti benda mati.

Pengembangan SDM dalam konteks pelayanan publik adalah suatu proses sistematis dan berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi pegawai, yang mencakup pelatihan, pendidikan, dan pengembangan (Gibson et al., 1997; Mondy et al., 1993). Tujuannya adalah membekali pegawai dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan dalam menjalankan tugas saat ini maupun di masa depan.

Kualitas SDM menurut para ahli seperti Crosby, Widodo, Sunarto, dan lainnya, berfokus pada kemampuan menyelesaikan tugas berdasarkan keterampilan dan pengalaman, sekaligus mendorong pengembangan diri dan rekan kerja (Winedar et al., 2019). Lebih lanjut, SDM dianggap sebagai aset organisasi yang dapat dikembangkan layaknya investasi, bukan hanya sebagai sumber daya semata (Greer, dalam Notoatmodjo, 1998). Ini sejalan dengan teori kebutuhan Maslow yang menunjukkan pentingnya pemenuhan kebutuhan dasar hingga aktualisasi diri dalam mendukung kinerja individu di tempat kerja.

Adapun tujuan pengelolaan SDM adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi, meningkatkan kinerja karyawan, menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif, serta memastikan keterlibatan karyawan dalam pencapaian tujuan organisasi.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan proses pemberian jasa yang dilakukan oleh pemerintah atau pihak swasta atas nama pemerintah kepada masyarakat dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik. Pelayanan ini dapat dilakukan secara berbayar maupun gratis. Salah satu alasan utama pelayanan publik menjadi fokus utama dalam penerapan good governance di Indonesia adalah karena di sinilah interaksi langsung antara negara dan masyarakat terjadi.

Secara prosedural, pelayanan publik diarahkan untuk memenuhi hak masyarakat dengan menjunjung prinsip transparansi, efisiensi, keadilan, dan kepastian hukum. Berdasarkan Keputusan Menteri PAN No. 62 Tahun 2003, pelayanan publik harus mengedepankan kesederhanaan prosedur, kejelasan informasi, kepastian waktu, akurasi layanan, keamanan, serta tanggung jawab penyelenggara. Prosedur yang tidak berbelit, mudah dipahami, serta transparan menjadi dasar utama keberhasilan pelayanan publik.

Etika pelayanan publik juga menjadi landasan penting dalam metode pelaksanaannya. Prinsip-prinsip seperti kejujuran, integritas, kepatuhan terhadap janji, loyalitas, keadilan, kepedulian, penghormatan terhadap hak individu, dan keunggulan

layanan, sebagaimana dijabarkan oleh The Liang Gie dan tokoh lainnya seperti John Rohr dan Terry L. Cooper, harus melekat pada setiap pelaksana pelayanan.

Ciri-ciri pelayanan publik mencakup keterbatasan dalam memilih konsumen, akuntabilitas kompleks, dan ketelitian tinggi dalam pelaksanaan. Untuk itu, diperlukan standar pelayanan yang terdiri dari prosedur pelayanan yang jelas, waktu penyelesaian yang pasti, biaya pelayanan yang transparan, produk pelayanan yang sesuai standar, serta sarana dan prasarana yang memadai.

Dalam mengukur kualitas pelayanan publik, Zeithaml dkk. mengemukakan lima dimensi utama, yaitu:

- a. Tangibles (Berwujud), seperti penampilan petugas dan fasilitas pelayanan.
- b. Reliability (Keandalan), yaitu ketepatan dan konsistensi pelayanan.
- c. Responsiveness (Daya Tanggap), kesiapan petugas dalam membantu pelanggan.
- d. Assurance (Jaminan), yang mencakup kepercayaan, keahlian, dan kepastian hukum.
- e. Empathy (Empati), yang menekankan pada perhatian personal dan komunikasi yang efektif.

Dengan demikian, prosedur dan metode pelayanan publik bertujuan untuk menjamin bahwa hak-hak masyarakat terpenuhi secara adil, tepat, dan berkualitas, sekaligus mencerminkan komitmen pemerintah dalam menjawab kebutuhan publik secara bertanggung jawab dan etis.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder yang diperoleh melalui observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Variabel dalam penelitian terdiri dari variabel bebas yaitu Kualitas Sumber Daya Manusia (X) dan variabel terikat yaitu Pelayanan Publik (Y). Pengumpulan data menggunakan skala Likert untuk mengukur sikap dan persepsi responden. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda menggunakan bantuan software SPSS versi 30.00 untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji kualitas data dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas. Selain itu, dilakukan juga uji asumsi klasik seperti uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Uji hipotesis meliputi uji koefisien determinasi (R^2) dan uji-t untuk mengetahui pengaruh signifikan antara variabel.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur benar atau tidaknya kuesioner dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (*korelasi product moment pearson's*) dengan nilai pearson product moment table untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$, dalam hal ini n merupakan jumlah sampel dan jumlah variabel bebas. Pada penelitian ini jumlah sampel (n) = 206 dan besarnya df dapat dihitung $206-2 = 204$, dengan df 206 dan $Alpha = 0,05$ dapat *pearson product moment table* dengan uji dua sisi = 0,136 jika r hitung lebih besar dari pearson product moment table dan bernilai positif, maka pernyataan indikator valid. Imam Ghozali (2013). Hasil perhitungan dari masing variabel dapat dilihat pada tabel 1 dan 2.

Tabel 1. Uji Validitas (X)

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{table}	Kesimpulan
X1	0,871	0,136	Valid
X2	0,881	0,136	Valid
X3	0,876	0,136	Valid
X4	0,895	0,136	Valid
X5	0,916	0,136	Valid
X6	0,883	0,136	Valid
X7	0,877	0,136	Valid
X8	0,887	0,136	Valid
X9	0,873	0,136	Valid
X10	0,902	0,136	Valid

Sumber : Hasil Pengelolaan Data Menggunakan SPSS, 2025

Tabel 2. Uji Validitas (Y)

Pertanyaan	r_{hitung}	R_{table}	Kesimpulan
Y1	0,849	0,136	Valid
Y2	0,895	0,136	Valid
Y3	0,887	0,136	Valid
Y4	0,896	0,136	Valid
Y5	0,890	0,136	Valid
Y6	0,910	0,136	Valid
Y7	0,874	0,136	Valid
Y8	0,853	0,136	Valid
Y9	0,861	0,136	Valid
Y10	0,885	0,136	Valid

Sumber : Hasil Pengelolaan Data Menggunakan SPSS, 2025

Berdasarkan tabel diatas uji validitas untuk setiap pertanyaan dapat dilihat bahwa nilai r hitung untuk masing-masing variabel berada $> r_{table}$ yaitu 0,136 ini menunjukkan bahwa data tersebut valid karena memenuhi uji validitas.

2. Uji Realibilitas

Uji realibilitas adalah suatu uji yang digunakan untuk mengukur Tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Pengujian realibilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuesioner oleh responden benar-benar stabil dalam mengukur suatu gejala atau kejadian.

Uji realibilitas dilakukan dengan cara one shot, yaitu pengukurannya hanya sekali kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur realibilitas dengan uji cronbach alpha $>0,06$ Imam Ghozali (2013). Dari hasil uji realibilitas nilai Cronbach alpha dapat dilihat dibawah:

Tabel 3. Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria	Kesimpulan
Kualitas Sumber Daya Manusia (X)	0.881	>0.06	Reliabel
Pelayanan Publik (Y)	0.888	>0.06	Reliabel

Sumber : Hasil Pengelolaan Data Menggunakan SPSS, 2025

Dari hasil uji realibilitas pada table diatas, diketahui bahwa variabel Kualitas Sumber Daya Manusia dan Pelayanan Publik semuanya reliabel, karena setiap variabel memiliki nilai Cronbach alpha $>0,06$ dengan demikian variabel-variabel tersebut dapat dianalisis lebih lanjut.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

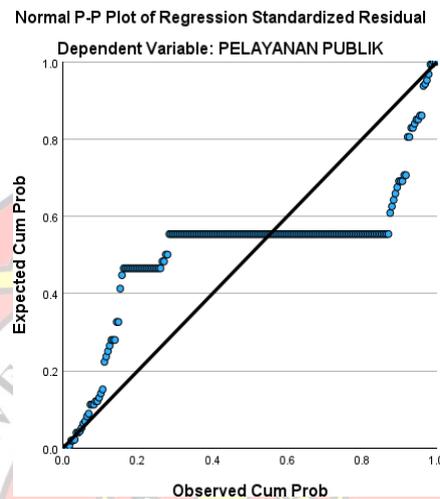
Uji normalitas merupakan uji untuk mengetahui normalitas (normal atau tidaknya) faktor pengganggu et (error terms). Sebagaimana telah diketahui bahwa faktor pengganggu tersebut diasumsikan memiliki detribusi normal, sehingga uji t (persial) dapat dilakukan. Untuk dapat menguji normalitas model regresi, penelitian ini menggunakan metode Normal p-p plot of regression standardized residual. Dasar pengambilan Keputusan jika data menybar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas dari hasil statistik, dapat dilihat pada gambar 4.3.

Pada gamabar 4.3 hasil uji normalitas terlihat bahwa penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik tidak menyebarkan jauh dari garis diagonal atau mengikuti arah

garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Maka dapat dikatakan bahwa uji normalitas dengan grafik dapat mempengaruhi jika tidak dilakukan secara hati-hati, secara visual terlihat normal namun secara statistik tidak begitupun sebaliknya secara visual tidak normal namun secara statistik terlihat normal.

Berdasarkan hasil perhitungan *Kolmogorov Smirnov* terhadap residual regresi dengan menggunakan program SPSS 30.0 diperoleh hasil sebagai berikut :

Gambar 1. Uji Normalitas



Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 2025

Pada gambar 4.3 menggunakan grafik dilengkapi dengan uji statistik salah satunya dengan menggunakan uji statistik non parametik *Kolmogorof-smirnov*. Jika hasil K-S mempunyai $p \geq 0,05$, maka dapat dikatakan *unstandardized reresidual normal*. Hasil uji tersebut dapat dilihat pada table.

b. Uji Multikolinerritas

Uji multikolinerritas adalah keadaan dimana variable-variabel independent dalam persamaan regresi mempunyai korelasi (hubungan) erat satu sama lain. Tujuannya adalah untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent. Model regresi yang baik harus terbebas dari multikolinerritas untuk setiap variabel independennya.

Identifikasi keberadaan multikolinerritas ini dapat dilihat pada nilai tolerance and varian inflation factor (VIF). Bila >10 maka dianggap ada multikolinerritas dengan variabel bebas lainnya. Sebaliknya bila $VIF <10$ maka dianggap tidak ada terdapat multikolinerritas.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.877	1.328		3.673	<,001		
	KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA	.838	.037	.845	22.559	<,001	1.000	1.000

a. Dependent Variable: PELAYANAN PUBLIK

Sumber :Hasli Pengolahan Data SPSS 2025

Maka dapat dilihat pada table diatas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sumber daya manusia dan pelayanan publik tidak terdapat multikolinieritas. Hal ini dikarenakan hasil uji multikolinieritas telah memenuhi asumsi VIF, dimana nilai VIF < nilai (berada <10).

4. Uji Hipotesis

a. Uji koefisien determinan (Uji-R²)

Uji koefisien (R²) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam merangkai variasi variabel independent. Nilai R² yang semakin mendekati 1, berarti variabel-variabel independent. Koefisien determinasi yang digunakan adjusted R square dapat naik turun apabila satu variabel independent apakah tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.845 ^a	.714	.712	5.571

a. Predictors: (Constant), KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 2025

Dari table diatas menunjukkan besarnya adjusted R² adalah 0,714 hal ini berarti 71,4% variabel pelayanan publik dapat dijelaskan oleh variabel independent yaitu kualitas sumber daya manusia. Sedangkan sisanya sebesar 28,6% (100%-71,4%) dijelaskan oleh variabel-variabel diluar model.

b. Uji Signifikan Parsial (Uji-t)

Uji t yaitu suatu uji untuk mengetahui signifikan pengaruh variabel bebas (kualitas sumber daya manusia dan pelayanan publik) secara parsial atau individual menerangkan variabel terikat (pelayanan publik).

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	4.877	1.328		3.673	<,001
	KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA	.838	.037	.845	22.559	<,001

a. Dependent Variable: PELAYANAN PUBLIK

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 2025

Perumusan hipotesis untuk uji t (parsial) pada variabel kualitas sumber daya manusia (Y);

1) $H_0 = 0$

$H_1 \neq 0$ atau

H_0 : variabel bebas kualitas sumber daya manusia (X) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap pelayanan publik (Y) pada Desa Lolowau, Kecamatan Lahomi, Kabupaten Nias Barat.

H_a : variabel bebas kualitas sumber daya manusia (X) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap pelayanan publik (Y) pada Desa Lolowau, Kecamatan Lahomi, Kabupaten Nias Barat.

2) Jika nilai signifikan variabel bebas kualitas sumber daya manusia (X) pada uji t sig <0,05 atau thitung >ttabel maka terdapat pengaruh X terhadap Y. jika nilai t sig >0,05 atau thitung < ttabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap y

3) $T_{table} = t(a/2; n-k-1)$

= 0,05/2; 206-3-1

= 0,025; 204

= 1.972

Berdasarkan analisis uji T nilai thitung pada variabel kualitas sumber daya manusia (X) adalah 3.673 dengan tingkat signifikan adalah 0.001 karena $3.673 > 1.972$ dan $0.001 < 0.05$ maka menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Kesimpulannya variabel bebas kualitas sumber daya manusia (X) signifikan secara parsial terhadap pelayanan publik (Y).

c. Uji Signifikan Simultan (Uji-f)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas kualitas sumber daya manusia (X) berpengaruh secara simultan (Bersama-sama) terhadap variabel terikat pelayanan publik (Y).

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15795.629	1	15795.629	508.909	<.001 ^b
	Residual	6331.794	204	31.038		
	Total	22127.422	205			

a. Dependent Variable: PELAYANAN PUBLIK

b. Predictors: (Constant), KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA
Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 2025

Perumusan hipotesis untuk uji F (Simultan)

1) $H_0 = 0$

$H_a \neq 0$ atau

H_0 = Seluruh variabel bebas kualitas sumber daya manusia (X) dan tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap pelayanan publik (Y).

H_a = Seluruh variabel bebas kualitas sumber daya manusia (X) dan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap pelayanan publik (Y)

2) Jika nilai signifikan dari uji F sig < 0,05 atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y. Jika nilai sig > 0,05 atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

3) $F_{tabel} = k; n-k$

= 3; 206-3

= 3 ; 203

= 2.65

Berdasarkan table uji ANOVA atau F didapatkan F hitung sebesar 508.909 dengan tingkat signifikan 0.001. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($508.909 > 2.65$) dan Tingkat signifikan $0.001 < 0.05$ maka dapat menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Kesimpulannya variabel bebas kualitas sumber daya manusia (X) signifikan secara parsial terhadap pelayanan publik (Y).

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia (X) Dalam Pelayanan Publik (Y)

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan public secara parsial. Hal tersebut

dapat dibuktikan dengan analisis uji t yang menunjukkan nilai thitung 3.673 > nilai ttable 1.972 dengan tingkat signifikan yaitu $0.001 < 0.05$.

Kualitas merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu guna untuk mencapai sesuatu. Sumber daya manusia yang memiliki kualitas yang tinggi mampu menentukan kualitas pelayanan public pada Desa Lolowau, Kecamatan Lahomi, Kabupaten Nias Barat. Kualitas sumber daya manusia yang semakin tinggi dapat diukur dari semakin bertambahnya pengetahuan dan ketrampilan. Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Ghozali (2018) yang menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh signifikan dalam pelayanan publik.

Menurut Winedar et.al (2019) menyatakan bahwa “kualitas sumber daya manusia merupakan kesanggupan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, melainkan juga untuk pengembangan diri sendiri dan mendorong pengembangan diri rekan kerjanya.” Sedangkan menurut Sunarto dalam Atika et.al (2020) mengemukakan bahwa kualitas sumber daya manusia adalah kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan atas dasar latar belakang ketrampilan dan pengalaman untuk membantu melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dijalankan agar menunjang Perusahaan mampu bersaing.

2. Pengaruh kualitas sumber daya manusia (X) dalam pelayanan publik (Y)

Berdasarkan hasil penelitian dari uji f yang telah dilakukan oleh peneliti, ditemukan hasil bahwa variabel kualitas sumber daya manusia (X) berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik pada Desa Lolowau, Kecamatan Lahomi, Kabupaten Nias Barat. Dengan dibuktikan oleh uji f yang bertanda fhitung = 508.909 dan nilai signifikannya 0.001. Nilai Cronbach alpha 0.888 yang artinya > 0.06 . Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel pelayanan publik dapat dikatakan reliabel yang dibuktikan dengan uji reliabilitas serta nilai Adjusted R Squarenya 0,714 atau 71,4% yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh simultan diantara variabel X dan Y sebesar 71,4% dan sisanya 28,6% dipengaruhi variabel lain yang dibuktikan dengan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penjelasan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa 2 hipotesis dalam penelitian ini teruji dan diterima. Jika kualitas sumber daya manusia meningkat seperti semakin bertambahnya pengetahuan dan ketrampilan yang mana dapat membantu pelayanan menyelesaikan permasalahannya maka akan mempengaruhi kepuasan pelayanan publik, berlaku juga pada kualitas sumber daya manusia yang mana jika kualitas sumber daya manusia meningkat itu akan mempengaruhi kepuasan pelayanan publik, begitupun sebaliknya jika menurun pelayanan publik akan merasa kurang puas. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikannya terhadap pelayanan publik. Pengaruh secara bersamaan mempengaruhi terhadap variabel Ghazali (2016). Sehingga hasil penelitian ini sejalan dengan teori menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian tentang pengaruh kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan publik maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik pada Kantor Desa Lolowau, Kecamatan Lahomi, Kabupaten Nias Barat. Hal ini berarti bahwa apabila kompetensi dan tingkat pemahaman perangkat Desa meningkat maka akan meningkatkan pelayanan publik yang dimiliki oleh perangkat Desa.
2. Berdasarkan variabel kualitas sumber daya manusia (X) secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel pelayanan publik (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perangkat Desa tidak mempengaruhi pelayanan publik perangkat Desa yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan perangkat Desa tidak terlalu mementingkan sumber daya manusia, asalkan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat bisa berjalan dengan baik, yang dimana kurangnya sarana dan prasarana di Desa Lolowau. Serta masih kurangnya pemeriksaan yang dilakukan oleh pihak Kabupaten yang membuat perangkat Desa tidak melakukan pengadministrasian dengan baik dan benar.

DAFTAR PUSTAKA

- Fakhshanoor, Herman, M., & Susanti, E. (2021). Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Tanah Bumbu. 2021, 6. Retrieved from https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/11897-Full_Text.pdf
- Heriyanto, N., & Mujiarti Ulfah, S. (2022). Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Memberikan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 8(2), 2723–2530. Retrieved from <https://e-journal.upr.ac.id/index.php/JAP/article/view/5670%0Ahttps://e-journal.upr.ac.id/index.php/JAP/article/download/5670/3797>
- Kurniawan, A. (2024). Pengaruh Pelayanan Publik, Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Ranca Iyuh, Kecamatan Panongan. *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1), 1–8. Retrieved from <https://jurnal.buddhidharma.ac.id/index.php/pros/article/view/2994>

- Leuhery, F., & Warbal, R. (2018). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja, Dan Pengembangan Karir Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Maluku. *Jurnal SOSOQ*, 5(2), 60–70. Retrieved from <https://ojs.unpatti.ac.id/index.php/sosoq/article/view/229>
- Marnis & Priyono. (2008). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 1028–1034. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.794>
- Siti Komariyah, S. K. (2023). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Kualitas Pelayanan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Inaportnet.
- Wahyu, E., Rokhman, N., Pudyarningsih, R., & Rizqi, A. I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Rejoso Kabupaten Pasuruan. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 1(11).
- Yuliani, Winda; Suprojo, A.; Setiamandani, E. D. *Manajemen Kinerja Pegawai Pelayanan Untuk Menjamin Pelayanan Administrasi Di Kantor Desa Pujiharjo*. 2023.(Samsudin, 2021)

