

***ANALYSIS OF HUMAN RESOURCE PERFORMANCE ON THE QUALITY OF
PUBLIC SERVICE***

**ANALISIS KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK**

**Moh. Siha Saleh¹, Risnawati², Yobert Kornelius³, Harnida Wahyuni Adda⁴, Pricyilia
Chintya Dewi Buntuang⁵.**

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Tadulako, palu, Indonesia^{1,2,3,4,5}
muhammadzihasalehrosadi@gmail.com¹, risnawati.palu@gmail.com², yobert618@gmail.com³,
harnidawahyuniadda22@gmail.com⁴, pricyliabuntuang@gmail.com⁵.

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the performance of human resources (HR) in public services in 3 village offices, specifically the village of Lolu Utara, the village of Duyu, and the village of Petobo. These villages were selected for their unique characteristics and represent the challenges faced by many villages in Indonesia. They are located in urban areas with high population density, complex social heterogeneity, and face increasing community demands for good public services. This study aims to determine and analyze the performance of human resources on the quality of public services in urban villages. This research is a quantitative descriptive observation, documentation and literature review. This research was conducted in Palu City, Central Sulawesi with 46 respondents from implementing staff villages who did not hold structural positions. Data was collected through a questionnaire containing statements related to HR performance variables and public services, this study uses simple linear regression analysis in which measuring human resource performance on public services and the analysis software used is SPSS to help analyze data, HR Performance (X) affects Public Services (Y) by 47.8%. While the rest is 52.2%. This study provides empirical evidence that HR performance affects the quality of public services.

Keywords: Public Service, Performance, Human Resources, Simple Linear Regression , Palu City.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja sumber daya manusia (SDM) dalam pelayanan publik di tiga kantor desa, yaitu Desa Lolu Utara, Desa Duyu, dan Desa Petobo. Ketiga kelurahan tersebut dipilih karena memiliki karakteristik yang unik dan mewakili tantangan yang dihadapi oleh banyak kelurahan di Indonesia. Ketiga desa tersebut terletak di wilayah perkotaan dengan kepadatan penduduk yang tinggi, heterogenitas sosial yang kompleks, dan menghadapi tuntutan masyarakat yang semakin tinggi untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik di kelurahan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode observasi, dokumentasi dan studi literatur. Penelitian ini dilakukan di Kota Palu, Sulawesi Tengah dengan responden sebanyak 46 orang staf pelaksana kelurahan yang tidak menduduki jabatan struktural. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan variabel kinerja SDM dan pelayanan publik, penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dimana mengukur kinerja sumber daya manusia terhadap pelayanan publik dan software analisis yang digunakan adalah SPSS untuk membantu menganalisa data, Kinerja SDM (X) berpengaruh terhadap Pelayanan Publik (Y) sebesar 47,8%. Sedangkan sisanya sebesar 52,2%. Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa kinerja SDM berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Kinerja, Sumber Daya Manusia, Regresi Linier Sederhana, Kota Palu.

PENDAHULUAN

Pada masa desentralisasi dan otonomi daerah, kinerja SDM kelurahan dalam memberikan pelayanan publik sangat penting. Pelayanan yang responsif, cepat, jelas, dan akuntabel

menjadi kebutuhan yang semakin meningkat di masyarakat. Diharapkan bahwa prnilaian kinerja yang berkelanjutan dapat untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas dan fungsi

pemerintah daerah, dengan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik (Furqan et al., 2020). Harapan ini sejalan dengan semangat reformasi birokrasi yang bertujuan menciptakan pemerintahan yang efektif, efisien, dan bersih. Oleh karena itu, analisis kinerja SDM kelurahan menjadi langkah penting untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam pelayanan publik.

Banyak orang, termasuk akademisi, praktisi, dan lembaga pemerintah, telah melakukan penelitian tentang evaluasi kinerja sumber daya manusia terhadap pelayanan publik di kantor kelurahan. Studi ini menghasilkan kemajuan besar dalam teori dan praktik manajemen SDM di sektor publik. Namun, masih terdapat ruang untuk penelitian lebih lanjut, terutama dalam konteks spesifik kelurahan di Indonesia yang memiliki karakteristik sosial, budaya, dan ekonomi yang beragam. Selain itu dukungan masyarakat dan ketersediaan sumber daya organisasi dapat digunakan sebagai dasar inovasi lebih lanjut dan dapat diberdayakan untuk meningkatkan kapasitas organisasi dalam mempromosikan dan meningkatkan kinerja (Thahir et al., 2022). Pada konteks aparatur sipil negara (ASN) dan tenaga kerja P3K serta staf pendukung lainnya merupakan komponen SDM dalam konteks Kelurahan. Setiap anggota struktur sumber daya manusia kelurahan berkontribusi pada keseluruhan kinerja pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Berbagai faktor dapat memengaruhi kinerja SDM kelurahan, baik internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi kompetensi individu, motivasi kerja, kepemimpinan, budaya organisasi, dan sistem manajemen SDM. Faktor eksternal meliputi dukungan anggaran, regulasi pemerintah,

partisipasi masyarakat, dan tuntutan lingkungan strategis. Untuk itu Kapabilitas sumber daya manusia di butuhkan dalam meningkatkan kinerja (Rombe & Hadi, 2022). Pemahaman mendalam mengenai tersebut akan membantu dalam merumuskan strategi peningkatan kinerja SDM kelurahan secara tepat sasaran. Kinerja ditingkatkan melalui pelatihan, pemberdayaan, dan penilaian kinerja (Zahara, 2015). kemampuan pegawai sebagai penunjang Untuk mencapai tujuan ini, dapat meningkatkan jumlah staf, terutama petugas pelayanan, dan memberikan masyarakat prosedur atau langkah-langkah yang tepat dan rinci untuk pengurusan surat dan berkas (Mu'afra et al., 2024).

Analisis kinerja sumber daya manusia tidak hanya melihat hal-hal kuantitatif seperti jumlah layanan yang diberikan atau waktu penyelesaian; perlu juga melihat hal-hal kualitatif seperti kepuasan masyarakat, kualitas interaksi antara petugas dan warga, dan dampak layanan terhadap kesejahteraan masyarakat. Untuk mendapatkan gambaran komprehensif tentang kinerja SDM kelurahan dalam pelayanan publik, pendekatan holistik sangat penting untuk melihat kinerja SDM terhadap pelayanan yang di berikan pada sektor publik (Adda et al., 2019). Apakah hal ini disebabkan oleh persepsi pegawai terhadap organisasi saat ini terhadap perubahan yang bertujuan untuk memberikan layanan yang lebih baik bagi pegawai sehingga mereka dapat melakukan kinerja yang lebih baik. Untuk mencapai hal ini, penyelenggara dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak (Pantih et al., 2021).

Pelayanan publik di Kantor Kelurahan sangat beragam, mulai dari administrasi kependudukan, perizinan usaha, hingga pelayanan sosial dasar.

Sektor publik atau organisasi memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan publik. (Daswati et al., 2021). Kemampuan SDM yang mumpuni diperlukan untuk layanan yang kompleks ini, baik dalam hal teknis maupun non-teknis. Kemampuan teknis termasuk penguasaan prosedur, regulasi, dan teknologi yang berkaitan dengan pelayanan, dan kemampuan untuk berkomunikasi, empati, menyelesaikan masalah, dan mengorientasikan pelayanan pada kebutuhan masyarakat.

TINJAUAN LITERATUR

Kinerja SDM

Kinerja berasal dari pengertian *performance* yang berarti prestasi kerja atau hasil kerja, tapi dapat mempunyai makna yang lebih luas yakni bukan hanya hasil tapi bagaimana proses pekerjaan berlangsung (Suparyanto dan Rosad, 2020). Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi kepada ekonomi (Wibowo, 2017). Kinerja harus dilakukan penilaian secara berkala agar terjadi evaluasi yang konsisiten (Mangun et al., 2021). maka dari itu perlu adanya penilaian hasil kerja untuk menghasilkan prestasi kerja secara berkala sehingga menciptakan ruang lingkup kerja yang memberikan kontribusi pekerjaan yang konsisten.

Jadi prestasi kerja merupakan hasil keterkaitan antara usaha, kemampuan dan persepsi tugas. Usaha merupakan hasil motivasi yang menunjukkan jumlah energi (fisik atau mental) yang digunakan oleh individu dalam menjalankan suatu tugas. Sedangkan kemampuan merupakan karakteristik individu yang digunakan dalam menjalankan suatu pekerjaan. kinerja harus dilakukan penilaian secara berkelanjutan agar terjadi evaluasi yang konsisiten (Mangun et al., 2021). Peran

sistem penilaian kerja adalah unruk menangani kesuksesan kinerja sumber daya manusia yang berkualitas dalam menyelesaikan pekerjaan (Murphy, 2020).

Kesuksesan dan keberlangsungan sebuah organisasi tidak terlepas dari peran serta kinerja sumber daya manusia melalui kualitas kerja yang diberikannya (Suryani et al., 2020). Pendapat tersebut menunjukkan bahwa perilaku pegawai saat melakukan pekerjaannya memengaruhi hasil SDM. Kunci dari kualitas kerja yang menghasilkan kinerja sumber daya manusia adalah melakukan klaborasi dalam inovasi “sehingga menghasilkan pelayanan publik yang jauh lebih baik” (Wahyuni et al., 2019). Kualitas kinerja sumber daya manusia mempengaruhi peningkatan kinerja (Ferdinand & Wahyuningsih, 2018).

Dalam Mengukur kinerja sebuah organisasi dapat dilakukan melalui berbagai cara Ada 4 dimensi dalam mengukur kualitas kinerja SDM yaitu Kualitas (Mutu), Kuantitas (jumlah), Waktu, Ketepatan waktu, (Wijaya & Fauji, 2021). dari Dimensi Tersebut terdiri dari 4 indikator kualitas kinerja pada tabel 1. antara lain sebagai berikut:

Tabel 1. Dimensi dan Indikator Kinerja

No.	Dimensi	Indikator
1.	Kualitas	Hasil kerja
2.	Kuntitas	Volume kerja
3.	Waktu	Efisien
4.	Ketepatan waktu	Sesuai arahan

Tabel 1 di atas, menunjukkan dari 4 dimensi kinerja kemudian di simpulkan indikator sehingga kualitas kerja indikatornya adalah (hasil kerja), kuantitas indikatornya (volume kerja), waktu indikatornya (efisien), dan ketepatan waktu indikatornya (sesuai arahan) indikator tersebut dijadikan sebagai acuan kinerja SDM dalam penelitian ini. Mangkunegara dalam (Suparyanto dan Rosad, 2020), menyatakan kinerja sebagai hasil kerja

secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pelayanan Publik

Menurut definisi, pelayanan publik adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan. Di Indonesia menjadi sorotan karena banyaknya keluhan dari masyarakat sebagai pengguna jasa. Dalam setiap interaksi dengan masyarakat, birokrasi yang memiliki pelayanan yang berkualitas akan selalu mengutamakan keterpaduan, keterjangkauan, dan transparansi (Furqan et al., 2021). Kondisi ini menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan (Daswati et al., 2021). Pelayanan adalah usaha seseorang atau lembaga dalam melayani kepentingan atau kebutuhan masyarakatnya diatas kepentingan pribadi dan tanpa memikirkan profit yang didapatnya dalam arti pemerintahan (Ambia, 2018).

Pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 Ayat (1), ayat disebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. kemudian pada ayat (5) Maklumat Pelayanan Adalah pernyataan tertulis yang berisi

keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan (Peraturan UU No 25, 2012).

Pelayanan publik yang profesional dapat diartikan sebagai pelayanan umum mempunyai karakter akuntabilitas dan responsibilitas dari pemerintah, dengan 5 ciri yaitu Bukti langsung (*tangibles*), Kehandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*) (Hendrasmo & Muftizar, 2023). Dari dimensi tersebut terdapat 5 indikator dari masing-masing Dimensi Pelayanan Publik pada tabel 2 yaitu :

Tabel 2. Dimensi dan indikator Pelayanan Publik

No.	Dimensi	Indikator
1.	Bukti langsung (<i>tangibles</i>)	Perlengkapan
2.	Kehandalan (<i>reliability</i>)	Kemampuan memberikan pelayanan
3.	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	Respon pegawai
4.	Jaminan (<i>assurance</i>)	Kepercayaan
5.	Empati (<i>emphaty</i>)	Peduli

Dari tabel 2 di atas, di simpulkan bahwa masing-masing dimensi memiliki indikator sehingga dimensi buktikan langsung memiliki indikator (perlengkapan), kehandalan indikatornya (kemampuan memberikan pelayanan), daya tanggap indikatornya (respon pegawai), jaminan indikatornya (kepercayaan) dan kemudian empati memiliki indikator (peduli) yang kemudian akan menjadi acuan dalam menganalisis kualitas pelayanan publik pada kantor kelurahan. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas pelayanan publik yang baik dihasilkan oleh kinerja SDM yang baik pula (Wahyuningsih et al., 2022). Infrastruktur dan aksesibilitas (mudah

dijangkau) merupakan bagian penting dari pelayanan (Suparman & Muzakir, 2023). Kemudahan infrastruktur seperti Teknologi Informasi dan Komunikasi memberikan dampak yang besar bagi daerah dalam hal ini kelurahan, dan para pembuat kebijakan harus memprioritaskan integrasinya untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan (Furqan et al., 2023). Maka dari itu untuk menjamin pelayanan publik yang berkualitas, infrastruktur dan aksesibilitas yang baik sangat penting.

Kualitas pelayanan publik dibutuhkan di semua sektor, dan untuk mencapai standar tersebut, penting untuk memastikan bahwa infrastruktur yang mendukung layanan tersebut memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Infrastruktur yang baik memastikan bahwa fasilitas dan layanan tersedia secara merata dan dapat diakses dengan mudah oleh semua orang. Kualitas pelayanan publik yang baik dibutuhkan di semua sektor (Zahara et al., 2021). Sangat penting bagi setiap sektor kehidupan masyarakat untuk memiliki kualitas pelayanan publik yang baik. Hal ini, pelayanan publik yang berkualitas mencerminkan standar profesionalisme, transparansi, dan efisiensi yang tinggi. Ini sangat penting karena pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, membangun kepercayaan, dan mendukung tercapainya tujuan sosial dan ekonomi. Sebaliknya, pelayanan publik yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan, menghambat kemajuan, dan bahkan dapat menyebabkan ketidakstabilan sosial dalam kehidupan bermasyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memanfaatkan analisis deskriptif dan analisis regresi linear sederhana. Analisis deskriptif

dilakukan dengan mendeskripsikan nilai Rata-rata tertinggi dan terendah dalam menjawab kuesioner dari variable pada dimensi penelitian ini menjadi dasar interpretasi nilai rerata/mean mengacu pada tabel berikut:

Tabel 3. Dasar interpretasi nilai rerata variable penelitian

No.	Nilai skor	Interpretasi
1.	1-1,8	Jelek/tidak penting
2.	1,81-2,6	Kurang
3.	2,61-3,4	Cukup
4.	3,41-4,2	Baik/penting/tinggi
5.	4,21-5,0	Sangat baik/sangat penting/sangat tinggi

(Risnawati & Noermijati, 2011)

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai rerata mean tertinggi dan terendah dari variabel X_1 kinerja SDM (hasil kerja) sebesar 4.24 berada pada posisi sangat baik. Variabel X_2 volume kerja sebesar 3.85, berada pada posisi baik. Kemudian nilai rerata variabel Y pelayanan publik di ambil pada nilai rerata mean tertinggi dan terendah, rerata tertinggi ada pada Y_4 (kepercayaan) dengan nilai 4.15 yang berarti sangat baik, sedangkan nilai rerata terendah ada pada Y_1 dengan nilai 3.17 nilai tersebut masuk dalam kategori baik.

Studi ini melibatkan tiga kelurahan di Kota Palu. Identifikasi variabel studi ini: Kinerja Sumber Daya Manusia (X_1), dan Pelayanan Publik (Y). Menunjukkan bahwa pengamatan deskriptif kuantitatif, dokumentasi dan *review literature* (Zahara et al., 2021). Populasi penelitian ini adalah 46 pegawai dari kelurahan staf pelaksana yang tidak memiliki jabatan struktural dimana pegawai yang bertanggung jawab langsung atas operasi organisasi setiap hari adalah pegawai operasional. Mereka biasanya tidak memiliki jabatan struktural atau manajerial, sehingga fokus utama mereka adalah menjalankan fungsi dasar dan praktis yang mendukung operasi sehari-hari. Tugas-tugas spesifik seperti

pengolahan dokumen, pelayanan masyarakat, pelaksanaan administrasi, dan berbagai tugas lainnya yang memastikan kantor berjalan sesuai dengan arahan. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang berisi pernyataan terkait variabel kinerja SDM dan kualitas pelayanan publik. Secara khusus, variabel dimensi kinerja SDM dalam kuesioner didasarkan pada kuesioner (Wijaya & Fauji, 2021). Dan pelayanan publik menggunakan dimensi dari hasil penelitian (Hendrasmo & Muftizar, 2023).

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana di mana mengukur kinerja sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor kelurahan, regresi linear sederhana digunakan untuk menentukan seberapa besar pengaruh kinerja sumber daya manusia (SDM), yang merupakan variabel independen, terhadap kualitas pelayanan publik (variabel dependen), di kantor kelurahan. Analisis regresi linear dasar terdiri dari, dalam menghitung koefisien regresi untuk mengetahui apakah ada hubungan linear antara kualitas pelayanan publik dan kinerja sumber daya manusia, menilai seberapa baik model regresi menjelaskan variasi data dengan menggunakan nilai R square, kemudian menguji signifikansi statistik untuk memastikan bahwa hubungan yang ditemukan bukan kebetulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Descriptive Statistics

Tabel 4. Descriptive Statistics Kinerja SDM (X)

No.	Indikator	N	Mean	
1.	Hasil kerja (X ₁)	46	4.24	<i>Highest</i>
2.	Volume kerja (X ₂)	46	3.85	<i>Lowest</i>
3.	Efisien (X ₃)	46	3.96	
4.	Sesuai arahan (X ₄)	46	3.96	
Valid N (<i>listwise</i>)		46		

Berdasarkan Tabel 4 di atas, dapat dilihat bahwa indikator Hasil Kerja (X₂) memiliki mean frekuensi tertinggi yaitu

sebesar 4.24, nilai tersebut berada pada kategori sangat baik, yang berarti mayoritas pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik, sesuai arahan dan tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai kelurahan lebih mementingkan hasil kerja mereka saat mereka bekerja. Indikator hasil kerja memiliki nilai rata-rata yang tinggi, yaitu 4.24, menunjukkan bahwa pegawai kelurahan sangat berkonsentrasi pada mencapai hasil kerja yang optimal. Sedangkan pada indikator Volume Kerja (X₂) memiliki mean frekuensi terendah yang berada pada kategori baik yaitu sebesar 3.85. Hal ini dapat diartikan bahwa banyak pegawai mampu melakukan pekerjaan dengan jumlah yang banyak. Sebaliknya Indikator volume kerja menerima nilai rata-rata yang lebih rendah, yaitu 3.85, menunjukkan bahwa aspek volume kerja mendapat perhatian lebih sedikit daripada hasil kerja. Ini menunjukkan bahwa meskipun pegawai kelurahan memprioritaskan hasil kerja, akan tetapi volume kerja tidak dianggap sebagai komponen kinerja yang paling penting.

Tabel 5. Descriptive Statistics Pelayanan Publik (Y)

No.	Indikator	N	Mean	
1.	Perlengkapan (Y ₁)	46	3.17	<i>Lowest</i>
2.	Kemampuan memberikan pelayanan (Y ₂)	46	4.02	
3.	Respon pegawai (Y ₃)	46	4.04	
4.	Kepercayaan (Y ₄)	46	4.15	<i>Highest</i>
5.	Peduli (Y ₅)	46	3.96	
Valid N (<i>listwise</i>)		46		

Berdasarkan Tabel 5, dapat dilihat bahwa indikator dengan nilai mean frekuensi tertinggi adalah Respon pegawai di Angka 4.15 (kategori sangat baik), yang berarti mayoritas pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan mampu menjaga kepercayaan masyarakat. Pegawai kelurahan lebih

mengutamakan kepercayaan diri dalam pekerjaan mereka. Kepercayaan adalah salah satu aspek paling penting dalam kualitas pelayanan publik, dengan nilai rata-rata indikator kepercayaan yang tinggi, yaitu 4.15. Ini menunjukkan bahwa pegawai kelurahan sangat memperhatikan cara mereka bertindak untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan dalam konteks pelayanan publik. Sedangkan indikator Perlengkapan memiliki mean frekuensi terendah yaitu sebesar 3.17. Nilai tersebut masuk dalam kategori (Baik), yang berarti sebagian masyarakat merasa fasilitas kantor sudah memadai dalam proses pelayanan. Nilai terkecil rata-rata dicatat oleh indikator perlengkapan, yaitu 3,17. Ini menunjukkan bahwa komponen yang paling kurang diperhatikan dalam kinerja pegawai kelurahan adalah perlengkapan. Meskipun penting, keterbatasan perlengkapan tampaknya tidak mendapat perhatian yang sama seperti elemen lain, seperti hasil kerja dan kepercayaan. Ini mungkin menunjukkan bahwa perlengkapan mungkin membutuhkan dukungan yang lebih baik untuk meningkatkan kinerja.

Regresi Linear Sederhana

Tabel 6.
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	7.119	1.946		3.659	.001
Kinerja SDM	.610	.096	.692	6.354	.000

Dependent Variable: Pelayanan Publik

Pada Tabel 6, menyajikan temuan mengenai pengaruh Kinerja SDM terhadap Pelayanan Publik. Analisis hasil mengungkapkan bahwa nilai signifikansi Kinerja SDM (X) adalah $0,000 > 0,05$ dengan nilai T tabel 6.354 ($6.354 > 2.015$), sehingga H1 diterima, artinya ada Pengaruh signifikan kinerja SDM terhadap Pelayanan Publik.

Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan publik lebih baik sehubungan

dengan kinerja SDM yang lebih baik. Hal ini penting untuk dipertimbangkan ketika merencanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia yang lebih baik.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 7.
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.692 ^a	0.478	0.467	1.949

Predictors: (Constant), Kinerja SDM

Berdasarkan Tabel 7, diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0.478. Hal ini menunjukkan bahwa Kinerja SDM pegawai (X) berpengaruh terhadap Pelayanan Publik (Y) sebesar 47,8%. Sedangkan sisanya sebesar 52,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hal ini menunjukkan bahwa kinerja SDM memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, namun perlu diperhatikan bahwa masih terdapat faktor-faktor yang juga berkontribusi terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil uji ini mengindikasikan bahwa peningkatan kinerja SDM dapat menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi hubungan antara kualitas pelayanan publik di Kelurahan-kelurahan Kota Palu, Sulawesi Tengah, dan kinerja sumber daya manusia (SDM). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan 46 staf kelurahan sebagai responden. Kuesioner digunakan sebagai metode pengumpulan data. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis regresi linear sederhana yang digunakan bersama dengan alat bantu

SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja SDM berpengaruh sebesar 47,8% terhadap kualitas pelayanan publik di Klurahan, dengan faktor lain yang tidak disebutkan secara rinci sebesar 52,2% kualitas layanan publik di tingkat kelurahan. Sedangkan uji korfisien mengenai pengaruh Kinerja SDM terhadap Pelayanan Publik. Analisis hasil mengungkapkan bahwa nilai signifikansi Kinerja SDM (X) adalah $0,000 > 0,05$ dengan nilai T tabel 6.354 ($6.354 > 2.015$), sehingga H1 diterima, artinya berpengaruh signifikan antara kinerja SDM terhadap Pelayanan Publik.

Saran

Pemerintah daerah harus berkonsentrasi pada peningkatan kualitas dan volume kerja pegawai melalui pelatihan yang lebih relevan, peningkatan motivasi, dan pengadaan perlengkapan yang memadai. Hal ini akan memperbaiki hasil penelitian ini. Selain itu, evaluasi berkala terhadap kinerja SDM sangat penting untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, terutama yang berkaitan dengan fasilitas kantor yang dapat memengaruhi efisiensi pelayanan. Untuk meningkatkan responsivitas dan akuntabilitas pelayanan di kelurahan, integrasi teknologi informasi dalam proses pelayanan juga dapat menjadi inovasi. Diharapkan bahwa inovasi ini akan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan dengan mempercepat waktu penyelesaian pelayanan agar lebih efektif, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan mempermudah akses pelayanan, dalam hal ini kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

Adda, H. W., Natsir, S., & Rossanty, N. P. E. (2019). Employee Perceptions Towards

Organizational Change And Leadership In The Banking Industry. *Banks And Bank Systems*, 14(3), 113–120. [https://doi.org/10.21511/Bbs.14\(3\).2019.10](https://doi.org/10.21511/Bbs.14(3).2019.10)

Ambia. (2018). 339-662-1-Sm. *Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan*, 1, 214–262.

Daswati, Buntuang, P. C. D., Hattab, S., & Kornelius, Y. (2021). *Effect Of Servant Leadership On The Performance Of A Regional General Hospital. Problems And Perspectives In Management*, 19(2), 507–518. [https://doi.org/10.21511/Ppm.19\(2\).2021.40](https://doi.org/10.21511/Ppm.19(2).2021.40)

Ferdinand, A. T., & Wahyuningsih, W. (2018). *Salespeople's Innovativeness: A Driver Of Sales Performance. Management And Marketing*, 13(2), 966–984. <https://doi.org/10.2478/Mmcks-2018-0016>

Furqan, A. C., Karim, F., Yuniar, L. S., Gunarsa, A., & Erwinsyah. (2023). *The Effects Of Information And Communication Technology On Village Development Performance. International Journal Of Data And Network Science*, 7(4), 1941–1948. <https://doi.org/10.5267/J.Ijdns.2023.6.018>

Furqan, A. C., Wardhani, R., Martani, D., & Setyaningrum, D. (2020). *The Effect Of Audit Findings And Audit Recommendation Follow-Up On The Financial Report And Public Service Quality In Indonesia. International Journal Of Public Sector Management*, 33(5), 535–559. <https://doi.org/10.1108/Ijpsm->

- 06-2019-0173
- Furqan, A. C., Wardhani, R., Martani, D., & Setyaningrum, D. (2021). *Financial Reporting, Public Services And Local Executives' Re-Electability In Indonesia. Cogent Business And Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1939229>
- Hendrasmo, I., & Muftizar, A. (2023). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi (Studi Kasus Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang). *As-Siyasah : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 11(2), 112. <https://doi.org/10.31602/As.V9i1.11371>
- Mangun, N., Rombe, E., Taqwa, E., Sutomo, M., & Hadi, S. (2021). *Ahp Structure For Determining Sustainable Performance Of Indonesian Seafood Supply Chain From Stakeholders Perspective*. 24(7).
- Mu'affa, V., Dr. Joko Widodo, M., & Drs. Radjikan, M. S. (2024). *Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya*. 7482(June), 114–135.
- Murphy, K. R. (2020). Performance Evaluation Will Not Die, But It Should. *Human Resource Management Journal*, 30(1), 13–31. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12259>
- Pantih, S., Natsir, S., Idris, I., & Adda, H. W. (2021). Optimization Of Public Services Of State Civil Services In Human Resource Management Perspective In Poso Regional Public Hospital (Rsud). *Budapest International Research And Critics Institute (Birci-Journal): Humanities And Social Sciences*, 4(1), 959–965. <https://doi.org/10.33258/Birci.V4i1.1697>
- Peraturan Uu No 25. (2012). *Uu No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Risnawati, & Noermijati. (2011). Pengaruh Orientasi Kewirausahaan Terhadapkinerja Organisasi Koperasi : Orientasi Pasar Sebagai variabel Intervening(Studi Pada Koperasi Primer Di Kota Palu, Sulawesi Tengah). In *Jurnal Aplikasi Manajemen* (Vol. 9, Issue 31, Pp. 753–761).
- Rombe, E., & Hadi, S. (2022). *Uncertain Supply Chain Management The Impact Of Supply Chain Capability And Supply Chain Performance On Marketing Performance Of Retail Sectors*. 10, 593–600. <https://doi.org/10.5267/J.Uscm.2021.11.005>
- Suparman, S., & Muzakir, M. (2023). Regional Inequality, Human Capital, Unemployment, And Economic Growth In Indonesia: Panel Regression Approach. *Cogent Economics And Finance*, 11(2). <https://doi.org/10.1080/23322039.2023.2251803>
- Suparyanto Dan Rosad. (2020). Lingkungan Kerja Dan Kinerja Sdm. In *Suparyanto Dan Rosad* (Vol. 5).
- Thahir, H., Hadi, S., Zahra, F., Arif, I., & Rombe, E. (2022). Strengthening Effects Of Managerial Innovativeness In Promoting Sustainable Supply Chain Management In Tourism Business. *Uncertain Supply Chain*

- Management*, 10(3), 923–932.
<https://doi.org/10.5267/J.Uscm.2022.3.002>
- Wahyuni, S., Onodera, K., & Wahyuningsih. (2019). Collaboration For Innovation: An Evidence From Tokyo. *South Asian Journal Of Business And Management Cases*, 8(2), 182–194.
<https://doi.org/10.1177/2277977919833772>
- Wahyuningsih, Nasution, H., Roostika, R., & Yeni, Y. H. (2022). An Examination Of Customer Satisfaction Toward Online Food Shopping During Covid-19 Pandemic. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 20(2), 231–241.
<https://doi.org/10.21776/Ub.Jam.2022.020.02.02>
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja* (Edisi Keli). Jakarta : Rajawali Pers, 2016 © 2007, Wibowo.
- Wijaya, D. W. E., & Fauji, D. A. S. (2021). Determinan Kinerja Karyawan Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Nganjuk. *Journal Of Law, Administration, And Social Science*, 1(2), 84–94.
<https://doi.org/10.54957/Jolas.V1i2.103>
- Zahara, Z. (2015). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Industri Sarung Tenun Donggala Di Sulawesi Tengah. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13(3), 371–377.
<https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/Jam/Article/View/783>
- Zahara, Z., Rombe, E., Ngatimun, N., & Suharsono, J. (2021). The Effect Of E-Service Quality, Consumer Trust And Social Media Marketing On Intention To Use Online Transportation Services. *International Journal Of Data And Network Science*, 5(3), 471–478.
<https://doi.org/10.5267/J.Ijdns.2021.4.001>