

# Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat

Ida Ayu Putu Cindi Pratiwi\*<sup>1</sup>, Widya Spalanzani<sup>2</sup>, Yayan Saputra<sup>3</sup>, Rifda Ilahy Rosihan<sup>4</sup>, Ratih Kumalasari<sup>5</sup>, Masjuli<sup>6</sup>

<sup>1</sup>Magister Administrasi Publik Fakultas Hukum Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka

<sup>2,3,4,5</sup>Teknik Industri Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

<sup>6</sup>Administrasi Negara Fakultas Hukum Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka

e-mail: \*<sup>1</sup> [ida.ayucindi@gmail.com](mailto:ida.ayucindi@gmail.com), <sup>2</sup>[widya.spalanzani@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:widya.spalanzani@dsn.ubharajaya.ac.id),  
<sup>3</sup>[yayan.saputra@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:yayan.saputra@dsn.ubharajaya.ac.id), <sup>4</sup>[rifda.ilahy@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:rifda.ilahy@dsn.ubharajaya.ac.id),  
<sup>5</sup>[ratih.kumalasari@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:ratih.kumalasari@dsn.ubharajaya.ac.id), <sup>6</sup>[masjuliella@gmail.com](mailto:masjuliella@gmail.com)

\* Korespondensi: [ida.ayucindi@gmail.com](mailto:ida.ayucindi@gmail.com)

## ABSTRACT

*Human resources (HR) referred to as the spearhead to achieve goals in a government, as well as the facilities used in carrying out public services. However, HR and facilities at the Klabinain Aimas Village office not effective so that they have not been able to carry out public services properly. This research aims to determine whether or not the influence of HR and facilities on the quality of public services at the Klabinain Aimas Village Office. The sample in this study amounted to 123 people with the sampling technique using simple random sampling. Hypothesis testing using classical assumption test and simple regression analysis using the IBM SPSS Ver 26 application to determine the contribution of the independent variable to the dependent variable at the 95% trend level ( $\alpha = 0.05$ ). The results are there is no positive and significant influence between HR on public services at the Klabinain Aimas Village office. There is no positive and significant effect between facilities and public services at the Klabinain Aimas Village office, and there is a significant effect between HR and facilities if tested simultaneously on public services at the Klabinain Aimas Village office.*

**Keywords :** HR, facilities, quality of public services

## ABSTRAK

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan ujung tombak untuk mencapai tujuan suatu pemerintahan, begitu juga dengan sarana yang digunakan dalam melaksanakan pelayanan publik. Namun, SDM dan sarana di Kantor Kelurahan Klabinain Aimas belum efektif sehingga belum dapat melaksanakan pelayanan publik dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh SDM dan sarana terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Klabinain Aimas. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 123 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Pengujian hipotesis menggunakan uji asumsi klasik dan analisis regresi sederhana dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS ver 26 untuk mengetahui kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen pada tingkat kecenderungan 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Terdapat 3 hasil penelitian yaitu tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara SDM terhadap pelayanan publik pada kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat. Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara sarana terhadap pelayanan publik pada kantor Kelurahan Klabinain Aimas, dan ada pengaruh yang signifikan antara SDM dan sarana jika diuji secara simultan terhadap pelayanan publik pada kantor Kelurahan Klabinain Aimas.

**Kata Kunci:** SDM, sarana, kualitas pelayanan publik

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang penting dalam suatu pemerintahan dan sering disebut sebagai ujung tombak untuk mencapai tujuan dalam suatu pemerintahan. Oleh karena itu, suatu instansi pemerintahan memerlukan sumber daya manusia yang berkinerja tinggi sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh masing-masing instansi yang berkaitan dalam melaksanakan pelayanan publik.

Menurut Sampurna (2020) dalam jurnal ilmiah yang berjudul pengaruh sumber daya manusia terhadap kinerja organisasi di Sekretariat DPRD Kabupaten Cianjur menyatakan bahwa dari hasil uji hipotesis yang dilakukan secara simultan dapat disimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja organisasi. Hal ini juga dapat disimpulkan setelah dilakukan pengujian hipotesis dan pengujian lainnya yang mempengaruhi kinerja organisasi di Sekretariat DPRD Kabupaten Cianjur, yang artinya kualitas sumber daya manusia memiliki peran penting terhadap suatu organisasi, baik buruknya sumber daya manusia dapat mempengaruhi kinerja dalam suatu organisasi tersebut. Oleh sebab itu, peran sumberdayamanusia sangat berpengaruh dalam melaksanakan pelayanan publik.

Sumber daya manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya manusia (Hamdi dan Muchlis, 2016). Salah satu unsur yang penting dalam upaya meningkatkan kinerja aparatur pemerintahan adalah sumber daya manusia itu sendiri serta sarana dan prasarana yang dapat mendukung. Menurut Siagian (2002) menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi beberapa faktor yaitu kompensasi, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, dan motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja, serta komunikasi dalam melaksanakan kewajiban sebagai aparatur pemerintahan.

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, dimana pemerintah wajib membantu masyarakat dalam urusan pemerintahan. Menurut Rasyid (1998) pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani

dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang berkualitas terhadap masyarakat.

Sesuai dengan undang-undang Republik Indonesia nomor 19 tahun 2019 tentang perubahan kedua atas undang-undang nomor 30 tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur pemerintah khususnya pegawai hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, tujuan yang diharapkan adalah peningkatan daya saing dalam memberikan pelayanan seperti barang dan jasa terhadap masyarakat. Pelayanan barang yang dimaksud seperti tersedianya pasokan listrik, jaringan telepon, serta air bersih, sedangkan pelayanan jasa yang dimaksudkan seperti pendidikan, layanan kesehatan serta transportasi.

Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan kinerja pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah sangat ditentukan oleh keberhasilan kinerja pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang - undangan (Mahmudi, 2007). Sebuah kualitas

sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat jika kualitas pelayanan buruk maka banyak masyarakat akan merasa kecewa terhadap aparat pemerintah.

Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2005). Orientasi kegiatannya yaitu seperti barang-barang publik dan pelayanan publik sehingga dalam dinamika kehidupan, masyarakat yang bertindak selaku konsumen akan berhubungan atau terkait dengan kegiatan pelayanan publik. Selain itu perlu diketahui bersama bahwa sumber dana kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik serta berkualitas.

Pemerintah kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak. Oleh karena itu, kantor kelurahan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar. Masyarakat akan merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasinya, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya.

Beberapa bentuk Pelayanan Publik yang berhasil dilakukan oleh Pemda yang ada di negara Republik Indonesia antara lain:

1. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) yang berada di Kota Palu dimana untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas yaitu melalui percepatan waktu tunggu pada setiap jenis pelayanan. (Lestari, 2021). Contohnya dalam pembuatan surat izin usaha perdagangan. Jadi masyarakat tidak membutuhkan waktu lama untuk mengurus surat izin untuk usaha mereka.
2. Pelayanan publik di Kabupaten Jembrana Bali yang berhasil dilakukan dengan baik oleh pemerintah dalam melaksanakan reformasi birokrasi yaitu dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang tidak hanya ditempuh dengan aturan-aturan pemerintah tetapi juga melalui peningkatan kemampuan aparat sumber daya manusia biokratnya dalam memberikan pelayanan.

(Loka, 2010). Keberhasilan Kabupaten Jembrana dalam menerapkan otonomi daerah tersebut yaitu dengan melakukan reformasi struktural organisasi (perampingan struktur organisasi) Kabupaten Jembrana juga mampu menciptakan program-program inovasi yang menjadi unggulan.

Kelurahan Klabinain yang merupakan salah satu Kelurahan yang berada di Kecamatan Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat memiliki jumlah penduduk kurang lebih sebanyak 628 jiwa, dengan jumlah KK 177 KK. Kelurahan Klabinain ini terbilang jauh dari akses jalan utama karena terletak di antara hutan Klalin Aimas namun tetap ramai di kunjungi oleh masyarakat untuk melakukan pengurusan surat-surat. Oleh sebab itu, kepala kelurahan menghimbau pegawai kelurahannya untuk selalu meningkatkan kemampuan serta kualitas pelayanannya terhadap masyarakat.

Akan tetapi kondisi yang adadi Kelurahan Klabinain ini sangat berbeda dimana, dalam melaksanakan pelayanan publik, pegawai Kelurahan Klabinain belum melaksanakannya secara optimal, pegawai kelurahan tersebut sangat susah untuk ditemui, hal ini dikarenakan sumber daya manusia/pegawai kelurahan yang sebagian dari mereka masih merupakan pegawai honorer, sehingga mereka kurang fokus pada pekerjaannya, sebab ada aktivitas tambahan yang mereka lakukan selain pelayanan publik.

Di Kelurahan Klabinain juga terdapat banyak keluhan dari masyarakat penerima layanan, terutama berkaitan dengan waktu penyelesaian setiap urusan, mulai dari kurangnya kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga para pegawai susah untuk ditemui masyarakat, mereka juga terkenal kurang ramah serta dalam melaksanakan pelayanan mereka lebih mementingkan *handphone* mereka dibandingkan dengan masyarakat yang datang.

Tingkat pendidikan para pegawai di kelurahan tersebut rata-rata hanya tamatan SMA/ sederajat dan rata-rata mereka merupakan pegawai baru atau honorer yang ditugaskan untuk membantu pelayanan publik setempat, usia merekapun masih terbilang sangat muda jadi tidak heran kalau beberapa dari masyarakat Kelurahan Klabinain mengeluhkan kualitas atau tata cara pelayanan di kantor tersebut, mengingat pegawai

kelurahan tersebut juga susah untuk ditemui saat jam kerja.

Sarana serta prasarananya pun belum memadai seperti layaknya kantor kelurahan lainnya, jadi untuk mengurus beberapa berkas agak kerepotan, serta kantor kelurahannya pun tidak jelas tempatnya, sempat beberapa kali pindah kantor sehingga jika ada masyarakat yang datang untuk mengurus surat maupun berkas terkadang mereka pun menjadi bingung karena kantor kelurahannya berpindah-pindah tempat.

Kantor Kelurahan Klabinain ini belum memiliki fasilitas kantor yang memadai serta belum memiliki kantor yang permanen untuk ditempati. Jika diperhatikan secara seksama bangunan yang digunakan sekarang tidak seperti kantor kelurahan pada umumnya, melainkan seperti rumah-rumah warga setempat.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat". Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah sumber daya manusia dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat?
2. Apakah sarana dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat?
3. Apakah sumber daya manusia dan sarana secara simultan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat?

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk menganalisis apakah faktor sumber daya manusia secara parsial mempengaruhi pelayanan publik pada kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat.
2. Untuk menganalisis apakah faktor sarana secara parsial mempengaruhi pelayanan publik pada kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat.
3. Untuk menganalisis apakah faktor sumber daya manusia dan sarana secara simultan

mempengaruhi pelayanan publik pada kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yaitu untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan dan bersifat mengamati hubungan antara variabel-variabel penelitian. Berdasarkan judul penelitian tersebut, yaitu Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat maka, penelitian ini di kategorikan sebagai penelitian yang bersifat asosiatif yaitu hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Penelitian ini di lakukan di Kelurahan Klabinain Aimas Sorong Papua Barat.

Kegiatan ini dilakukan selama 2 (dua) bulan yaitu dari bulan Nopember sampai dengan bulan Desember tahun 2021. Adapun populasi dari penelitian ini yaitu sebanyak 177 orang masyarakat (kepala keluarga) mewakili masyarakat yang ada di Kelurahan Klabinain Aimas Sorong Papua Barat. Sedangkan sampel dalam penelitian ini di tetapkan e adalah 5% sedangkan N adalah 177 orang. Jadi minimal sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 123 orang ( kepala keluarga). Pengumpulan data ini dilakukan dengan menyebar kuesioner secara langsung kepada responden yang menjadi sampel pada Kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat, kemudian memeriksa kuesioner yang telah dijawab oleh responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisis Kuantitatif

#### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang disusun benar-benar mampu mengukur apa yang diinginkan. Uji validitas dengan membandingkan antara  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  dengan menggunakan rumus koefisien korelasi *product moment* yang dikemukakan Pearson, dengan kriteria berikut ini :

- 1) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pernyataan dapat dinyatakan valid
- 2) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pernyataan dapat dinyatakan tidak valid

Sedangkan untuk mendapatkan  $r_{tabel}$  dilakukan dengan tabel  $r$  product moment,

yaitu dengan tingkat kesalahan sebesar 5% dengan menentukan alpha ( $\alpha$ ) = 0,05 kemudian n (sampel) = 123 orang, sehingga didapat nilai rtabel sebesar 0,176. Hasil uji validitas selengkapnya tersaji pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1  
 Uji Validitas Variabel Sumber Daya Manusia (X1)

Item	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,631	0,176	Valid
2	0,516	0,176	Valid
3	0,630	0,176	Valid
4	0,620	0,176	Valid
5	0,681	0,176	Valid
6	0,577	0,176	Valid
7	0,439	0,176	Valid

Sumber : Data diolah

Berdasarkan data yang tersaji pada tabel 1 dapat diketahui bahwa 7 butir instrumen variabel Sumber daya manusia (X1) dapat dinyatakan valid, karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sehingga semua pernyataan tersebut dapat digunakan untuk penelitian.

Uji validitas instrumen untuk variabel sarana (X2), yang diperoleh dari program IBM SPSS Versi 26 dimuat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2  
 Uji Validitas Variabel Sarana (X2)

Item	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,741	0,176	Valid
2	0,670	0,176	Valid
3	0,775	0,176	Valid
4	0,802	0,176	Valid
5	0,692	0,176	Valid
6	0,586	0,176	Valid
7	0,347	0,176	Valid

Sumber : Data diolah

Berdasarkan data yang tersaji pada tabel 2 dapat diketahui bahwa 7 butir instrumen variabel Sarana (X2) dapat dinyatakan valid, karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sehingga semua pernyataan tersebut dapat digunakan untuk penelitian.

Uji validitas instrumen untuk variabel sumber daya manusia dan sarana (X3), yang diperoleh dari program IBM SPSS Versi 26, dimuat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3  
 Uji Validitas Variabel Sumber Daya Manusia dan Sarana (X3)

Item	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,734	0,176	Valid
2	0,684	0,176	Valid
3	0,639	0,176	Valid
4	0,707	0,176	Valid
5	0,650	0,176	Valid
6	0,716	0,176	Valid
7	0,639	0,176	Valid

Sumber : Data diolah

Berdasarkan data yang tersaji pada tabel 3 dapat diketahui bahwa 7 butir instrumen variabel sumber daya manusia dan sarana (X3) dapat dinyatakan valid, karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sehingga semua pernyataan tersebut dapat digunakan untuk penelitian.

Uji validitas instrumen untuk variabel pelayanan publik (y), yang diperoleh dari program IBM SPSS Versi 26, dimuat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4  
 Uji Validitas Variabel Pelayanan Publik (y)

Item	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,705	0,176	Valid
2	0,674	0,176	Valid
3	0,653	0,176	Valid
4	0,728	0,176	Valid
5	0,614	0,176	Valid
6	0,648	0,176	Valid
7	0,411	0,176	Valid

Sumber : Data diolah

Berdasarkan data yang tersaji pada tabel 4 dapat diketahui bahwa 7 butir instrumen variabel pelayanan publik (y) dapat dinyatakan valid, karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sehingga semua pernyataan tersebut dapat digunakan untuk penelitian.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas data ini yaitu untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensinya. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data sama. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu (Arikunto, 2006).

Menurut Priyatno (2016) mengatakan bahwa “Suatu konstruk atau instrumen variabel dikatakan reliabel, jika memberikan nilai koefisien *Cronbach’s Alpha* lebih besar dari 0,6 (sebagai nilai standar umum diterimanya reliabilitas suatu instrumen penelitian). Secara umum keandalan suatu instrumen penelitian berada dalam kisaran > 0,60 sampai dengan 0,80 dapat dikatakan baik, jika dalam kisaran > 0,80 sampai dengan 1,00 dianggap sangat baik.

Adapun uji reliabilitas instrumen sumber daya manusia (X1) yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5  
 Uji Reliabilitas Variabel Sumber Daya Manusia (X1)

Item	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,631	0,176	Valid
2	0,666	0,176	Valid
3	0,631	0,176	Valid
4	0,635	0,176	Valid
5	0,611	0,176	Valid
6	0,650	0,176	Valid
7	0,692	0,176	Valid

Sumber : Data diolah

Pada tabel 5 terlihat bahwa seluruh pernyataan variabel sumber daya manusia (X1) memiliki nilai Cronbach’s Alpha di atas 0,60 (r<sub>hitung</sub>> r<sub>tabel</sub> atau r<sub>hitung</sub>> 0,176). Hal ini menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dapat dinyatakan reliabel, sehingga dapat digunakan untuk pengumpulan data dalam mengukur variabel sumber daya manusia.

Pada tabel 6 menunjukkan nilai Alpha Cronbach’s secara total menunjukkan lebih besar dari 0,60. Maka kuesioner sumber daya manusia (X1) secara keseluruhan dapat dikatakan reliabel.

Tabel 6  
 Statistik Reliabel Sumber Daya Manusia (X1)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Standardized Items	N of Items
,681	,679	7

Tabel 7  
 Uji Reliabilitas Variabel Sarana (X2)

Item	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,747	0,176	Valid
2	0,765	0,176	Valid
3	0,738	0,176	Valid
4	0,729	0,176	Valid
5	0,759	0,176	Valid
6	0,788	0,176	Valid
7	0,816	0,176	Valid

Pada tabel 7 terlihat bahwa seluruh pernyataan variabel sarana (X2) memiliki nilai Cronbach’s Alpha di atas 0,60 (r<sub>hitung</sub>> r<sub>tabel</sub> atau r<sub>hitung</sub>> 0,176). Hal ini menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dapat dinyatakan reliabel, sehingga dapat digunakan untuk pengumpulan data dalam mengukur variabel sarana.

Tabel 8  
 Statistik Reliabel Sarana (X2)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Standardized Items	N of Items
,792	,784	7

Pada tabel 8 menunjukkan nilai Alpha Cronbach’s secara total menunjukkan lebih besar dari 0,60. Maka kuesioner sarana (X2) secara keseluruhan dapat dikatakan reliabel.

Tabel 9  
 Uji Reliabilitas Variabel Sumber Daya Manusia dan Sarana (X3)

Item	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,766	0,176	Valid
2	0,780	0,176	Valid
3	0,789	0,176	Valid
4	0,773	0,176	Valid
5	0,788	0,176	Valid
6	0,770	0,176	Valid
7	0,791	0,176	Valid

Pada tabel 9 terlihat bahwa seluruh pernyataan variable sumber daya manusia dan sarana (X3) memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60 ( $r_{hitung} > r_{tabel}$  atau  $r_{hitung} > 0,176$ ). Hal ini menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dapat dinyatakan reliabel, sehingga dapat digunakan untuk pengumpulan data dalam mengukur variabel sumber daya manusia dan sarana.

Tabel 10  
 Statistik Reliabel Sumber Daya Manusia dan Sarana (X3)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,805	,808	7

Pada tabel 10 menunjukkan nilai Alpha Cronbach's secara total menunjukkan lebih besar dari 0,60. Maka kuesioner sumber daya manusia dan sarana (X3) secara keseluruhan dapat dikatakan reliabel.

Tabel 11  
 Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Publik (y)

Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,687	0,176	Valid
2	0,697	0,176	Valid
3	0,702	0,176	Valid
4	0,679	0,176	Valid
5	0,713	0,176	Valid
6	0,703	0,176	Valid
7	0,785	0,176	Valid

Terakhir adalah uji reliabilitas untuk mengukur atau menguji instrumen penelitian variabel pelayanan publik. Pada tabel 11 terlihat bahwa seluruh pernyataan variabel pelayanan publik (y) memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60 ( $r_{hitung} > r_{tabel}$  atau  $r_{hitung} > 0,176$ ). Hal ini menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dapat dinyatakan reliable, sehingga dapat digunakan untuk pengumpulan data dalam mengukur variabel pelayanan publik.

Tabel 12  
 Statistik Reliabel Pelayanan Publik  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,742	,752	7

Pada tabel 12 menunjukkan nilai Alpha Cronbach's secara total menunjukkan lebih besar dari 0,60. Maka kuesioner pelayanan publik (y) secara keseluruhan dapat dikatakan reliabel.

1. Uji Asumsi Klasik
  - a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengujian tentang kenormalan distribusi data, yang dapat dilihat dari output IBM SPSS versi 26, melalui kurva p-p Plot untuk menunjukkan sebaran data penelitian. Data yang normal akan terlihat menyebar ke semua daerah kurva normal, sedangkan data yang tidak normal distribusinya akan berada di samping kiri dan kanan garis kurva normal. (Hastono, 2007).

Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji statistik Kolmogorov-Smirnov dengan tingkat signifikansi 5% atau lebih dari 0,05. Apabila P (probabilitas) > 0,05 data berdistribusi normal. Dari hasil uji normalitas data yang dihitung dengan bantuan program IBM SPSS versi 26, diperoleh hasil uji normalitas data sebagai berikut:

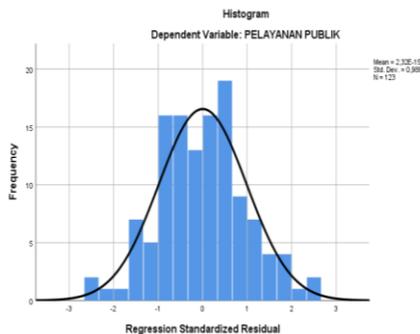
Tabel 13  
 Hasil Uji Normalitas  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandar dized Residual
N		123
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,166599
Most Extreme Differences	Absolute	,050
	Positive	,050
	Negative	-,031
Test Statistic		,050
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

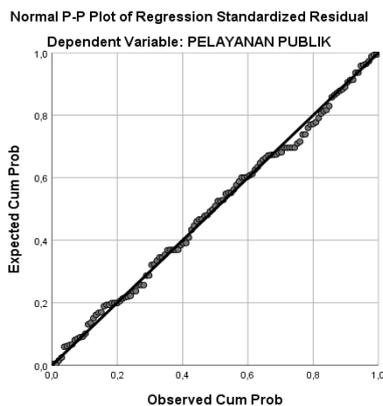
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel 13 diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200 lebih besar dari nilai alpa yaitu 0,05 atau 0,200 > 0,05 artinya variabel yang diuji dan diteliti sangat reliabel.



Gambar 1 Grafik Normal P-plot

Selain menggunakan uji Kolmogorov Smirnov, uji normalitas suatu data juga dapat dilakukan dengan melalui grafik normal P-plot dengan bantuan program IBM SPSS Release 26. Kriteria sebuah data residual berdistribusi normal atau tidak dengan pendekatan Normal P-plot yang dapat dilakukan dengan melihat sebaran titik-titik yang ada pada gambar. Apabila sebaran titik-titik tersebut mendekati pada garis diagonal maka dikatakan bahwa data residual berdistribusi normal, namun apabila sebaran titik-titik tersebut menjauhi garis maka data tersebut tidak berdistribusi normal, sebagaimana yang disajikan pada gambar 2 berikut:



Gambar 2 Kurva Histogram dan P-P Plot of Regression

Dari gambar di atas menunjukkan bahwa penyebaran data sudah mengikuti garis kurva. Kurva normal P-P Plot of Regression menunjukkan bahwa garis diagonal dalam grafik tersebut menggambarkan keadaan yang ideal (penyebaran data sudah mengikuti garis kurva). Titik-titik di sekitar garis adalah keadaan data yang diuji, di mana banyak titik-titik yang dekat dengan garis.

Berdasarkan hasil uji Kolmogorov Smirnov dan gambar kurva normal P-P Plot of Regression dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini adalah berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah terdapat korelasi yang tinggi di antara variabel bebas. Menurut Santoso (2000) “model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Deteksi multikolinieritas dapat diketahui dengan melihat tolerance dan lawannya Variance Inflation Factor (VIF). Suatu variabel tidak terkena masalah multikolinieritas apabila nilai Variance Inflation Factor ( $VIF < 5$ ), dan nilai tolerance  $> 0,1$ ”. Uji multikolinieritas pada penelitian ini dapat dilihat dari hasil pengolahan data dengan bantuan program IBM SPSS Ver 26, pada kolom *Collinearity Statistic* pada tabel di bawah ini.

Tabel 14  
 Uji Multikolinieritas  
 Coefficients<sup>a</sup>

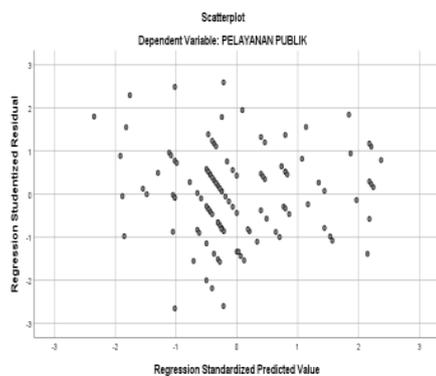
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
					Tolerance	VIF
1 (Constant)	5,637	1,818	3,101	,002		
SUMBER DAYA MANUSIA	-,076	,056	-,058	,176	,906	1,104
SARANA	-,073	,061	-,080	,235	,368	2,717
SDM DAN SARANA	,947	,065	,973	,004	,373	2,684

a. Dependent Variable: PELAYANAN PUBLIK

Tabel di atas menunjukkan bahwa di antara variabel independen tidak ada masalah multikolinearitas, dimana hasil uji Variance Inflation Factor (VIF) masing-masing menunjukkan nilai angka kurang dari 5 ( $VIF < 5$ ). Nilai VIF yang lebih kecil dari 5 menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas dalam model penelitian ini. Sedangkan jika dilihat dari nilai tolerance pada variabel sumber daya manusia, variabel sarana, sertavariabel sumber daya manusia dan sarana, ketiganya mempunyai nilai lebih besar dari 0,1 (tolerance  $> 0,1$ ), maka di antara ketiga variabel independen ini tidak terdapat masalah multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan untuk dengan uji korelasi Rank Spearman dan uji Scatterplot melalui program IBM SPSS Statistic 26. Jika signifikansi Unstandardized Residual (sig.  $> 0,05$ ) berarti tidak ada terjadi heteroskedastisitas begitu pula sebaliknya. Untuk melihat adanya terjadi heteroskedastisitas pada variabel ini, dapat dilihat pada uji scatterplot akan terlihat pada gambar 3 berikut:



Gambar 3 Kurva Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Dari gambar scatterplot diatas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu y. Sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi pelayanan publik berdasarkan masukan variabel sumber daya manusia (X1), sarana (X2), serta variabel sumber daya manusia dan sarana (X3)

d. Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan pengolahan data analisa regresi linear sederhana dengan bantuan

program SPSS, diperoleh hasil seperti dimuat pada tabel di bawah ini.

Tabel 15  
 Hasil Analisis Regresi Berganda  
 Coefficients<sup>a</sup>

Model	B	Unstandardized Coefficients Error Std.	Standardized Coefficients	t	Sig.
1 (Constant)	5,637	1,818		3,101	,002
SDM	-,076	,056	-,058	-1,362	,176
SARANA	-,073	,061	-,080	-1,193	,235
SDM DAN SARANA	,947	,065	,973	14,644	,000

a. Dependent Variabel: PELAYANAN PUBLIK

Pengujian hipotesis ini dilakukan untuk menjawab hipotesis yang ada dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh dari variabel sumber daya manusia (X1), sarana (X2), serta sumber daya manusia dan sarana (X3) terhadap pelayanan publik (y), baik pengaruhnya secara parsial maupun simultan.

1) Uji t (Uji Koefisien Regresi Parsial)

a) Pengaruh variabel sumber daya manusia (X1) terhadap pelayanan publik (y)

Berdasarkan pengolahan data analisa regresi linear sederhana dengan bantuan program IBM SPSS Ver 26, diperoleh hasil seperti dimuat pada tabel di bawah ini. Tabel 15 koefisien regresi sumber daya manusia terhadap pelayanan publik.

Tabel 16  
 Koefisien Regresi Sumber Daya Manusia terhadap Pelayanan Publik

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,637	1,818		3,101	,002

Sumber Daya Manusia (X1)	-,076	,056	-,058	-	,17
				1,362	6

Tabel 17  
 Koefisien Regresi Sarana terhadap Pelayanan Publik

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	5,637	1,818		3,101	,002
1 Sarana_X2	-,073	,061	-,080	-1,193	,235

(1) Dependent Variabel: Pelayanan\_Publik\_Y

Untuk melakukan uji-t digunakan tabel coefficient, seperti yang telah tercantum pada tabel 16 di atas. Uji-t dilakukan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas (sumber daya manusia) terhadap variabel terikat (pelayanan publik) mempunyai pengaruh yang nyata atau tidak. Berdasarkan data tabel 16 diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar -1,362 pada tingkat sig sebesar 0,176. Hal ini berarti nilai  $t_{hitung}$  sebesar -1,362 pada level probabilitas (kepercayaan) 0,05 (95%) diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,979. Hasil uji-t tersebut dikaitkan dengan hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini yaitu :

- (a)  $H_0 : \beta_1 < 0$  : menunjukkan tidak terdapat pengaruh antara sumber daya manusia terhadap pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat.
- (b)  $H_1 : \beta_1 > 0$  : menunjukkan terdapat pengaruh antara sumber daya manusia terhadap pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat.

Kriteria diterimanya hipotesis :

- (1) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan sig < 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
- (2) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , dan sig > 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.
- (3) Taraf nyata = 5%, derajat kebebasan (df)

Dari hasil perhitungan di atas diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar -1,362 <  $t_{tabel}$  (-1,362 < 1,979) dan sig > 0,05 (0,176 > 0,05) hal ini berarti  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Kebermaknaan ini mengandung implikasi bahwa sumber daya manusia tidak berpengaruh nyata terhadap pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat

b) Pengaruh variabel sarana (X2) terhadap pelayanan publik (y)

Yang kedua adalah menguji dan menjelaskan pengaruh variabel sarana X2 terhadap pelayanan publik (y). Hasil pengolahan data dari IBM SPSS Ver 26 dapat terlihat pada tabel di bawah ini.

(2) Dependent Variabel : Pelayanan\_Publik\_Y

Untuk melakukan uji-t digunakan tabel coefficient, seperti yang telah tercantum pada tabel 17 di atas. Uji-t dilakukan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas (sarana) terhadap variabel terikat (pelayanan publik) mempunyai pengaruh yang nyata atau tidak. Berdasarkan data tabel 17 diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar -1,193 pada tingkat sig sebesar 0,235. Hal ini berarti nilai  $t_{hitung}$  sebesar -1,193 pada level probabilitas (kepercayaan) 0,05 (95%) diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,979. Hasil uji-t tersebut dikaitkan dengan hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini yaitu :

- a)  $H_0 : \beta_1 < 0$  : menunjukkan tidak terdapat pengaruh antara sarana terhadap pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat.
- b)  $H_1 : \beta_1 > 0$  : menunjukkan terdapat pengaruh antara sarana terhadap pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat.

Kriteria diterimanya hipotesis :

- a) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan sig < 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
- b) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , dan sig > 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.
- c) Taraf nyata = 5%, derajat kebebasan (df)

Dari hasil perhitungan di atas diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar -1,193 <  $t_{tabel}$  (-1,193 < 1,979) dan sig > 0,05 (0,235 > 0,05) hal ini berarti  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Kebermaknaan ini mengandung implikasi bahwa sarana tidak berpengaruh nyata

terhadap pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat.

Yang ketiga adalah menguji dan menjelaskan pengaruh variabel Sumber daya manusia dan sarana X3 terhadap pelayanan publik (y). Hasil pengolahan data dari IBM SPSS Ver 26 dapat terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 18  
 Koefisien Regresi Sumber Daya Manusia dan Sarana terhadap Pelayanan Publik

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5,637	1,818		3,101	,002
1 Sumber Daya Manusia dan Sarana_X3	,947	,065	,973	14,644	,000

b. Dependent Variabel : Pelayanan\_Publik\_Y

Untuk melakukan uji-t digunakan tabel coefficient, seperti yang telah tercantum pada tabel 18 di atas. Uji-t dilakukan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas (sumber daya manusia dan sarana) terhadap variabel terikat (pelayanan publik) mempunyai pengaruh yang nyata atau tidak. Berdasarkan data tabel 18 diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 14,644 pada tingkat sig sebesar 0,000. Hal ini berarti nilai  $t_{hitung}$  sebesar 14,644 pada level probabilitas (kepercayaan) 0,05 (95%) diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,979. Hasil uji-t tersebut dikaitkan dengan hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini yaitu :

- a)  $H_0 : \beta_1 < 0$  : menunjukkan tidak terdapat pengaruh antara sumber daya manusia dan sarana terhadap pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat.
- b)  $H_1 : \beta_1 > 0$  : menunjukkan terdapat pengaruh antarsumber daya manusia dan sarana terhadap pelayanan publik pada

Kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat.

Kriteria diterimanya hipotesis :

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan  $sig < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
2. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , dan  $sig > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.
3. Taraf nyata = 5%, derajat kebebasan (df)

Dari hasil perhitungan di atas diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 14,644  $> t_{tabel}$  (14,644  $> 1,979$ ) dan  $sig < 0,05$  (0,000  $< 0,05$ ) hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Kebermaknaan ini mengandung implikasi bahwa sumber dayamanusia dan sarana berpengaruh secara signifikan dan sangat baik terhadap pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupsten Sorong Provinsi Papua Barat.

2) Uji F

Uji Simultan (Uji F) adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang terdapat di dalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Uji F pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh sumber daya manusia, sarana, sumber daya manusia dan sarana terhadap pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat. Uji F ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS Release 26.

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

- $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh positif sumber daya manusia, sarana, sumber daya manusia dan sarana terhadap pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat.
- $H_1$  : Terdapat pengaruh positif sumber daya manusia, sarana, sumber daya manusia dan sarana terhadap pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat.

Pada penelitian ini uji F dicari dengan bantuan program IBM SPSS Ver 26. dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0,05 maka  $H_0$  diterima
- b. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0,05 maka  $H_0$  ditolak.

Setelah dilakukan analisis regresi berganda, selanjutnya dilakukan pengujian secara simultan (Uji F) untuk mengetahui pengaruh sumber daya manusia, sarana, sumber daya manusia dan sarana terhadap pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat. Berikut hasil uji yang telah disajikan pada tabel 19 berikut:

Tabel 19  
 Hasil Perhitungan Uji F  
 ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	682,695	3	227,565	163,098	,000 <sup>b</sup>
	Residual	166,036	119	1,395		
	Total	848,732	122			

a. Dependent Variabel: PELAYANAN PUBLIK

b. Predictors: (Constant), SDM DAN SARANA, SDM, SARANA

Berdasarkan tabel 19 diatas, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel} = 163,098 > 3,09$  ( $F_{tabel}$  didapat dari  $F(k; n-k) = F(3; ) = 3,09$ ) dan dengan tingkat signifikan di bawah 0,05 yaitu 0,000. Berdasarkan cara pengambilan keputusan uji simultan bahwa variabel sumber daya manusia (X1) sarana (X2) serta sumber daya manusia dan sarana (X3) jika diuji secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik. Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia, sarana, sumber daya manusia dan sarana secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa antara sumber daya manusia, sarana serta sumber daya manusia dan sarana tinggi, maka pelayanan publik juga akan tinggi begitupun sebaliknya. Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan yang

disesuaikan dengan penetapan tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengaruh antara variabel sumber daya manusia (X1) terhadap pelayanan publik (y) pada Kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat dilihat dari hasil uji-t diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar -1,362 dengan tingkat probabilitas (sig) adalah 0,176, Jika dibandingkan pada  $t_{tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$ , berarti  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan  $sig > 0,05$  (-1,362 < 1,979 dan 0,176 > 0,05). Ini berarti bahwa hipotesis yang diajukan ditolak yaitu tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel sumber daya manusia (X1) terhadap pelayanan publik (y). Ini menunjukkan bahwa belum optimalnya sumber daya manusia sehingga pelayanan publik belum optimal.
2. Pengaruh antara variabel sarana (X2) terhadap pelayanan publik (y) pada Kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat, dilihat dari hasil uji-t diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar -1,193 dengan tingkat probabilitas (sig) adalah 0,235 Jika dibandingkan pada  $t_{tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$ , berarti  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan  $sig > 0,05$  (-1,193 < 1,979 dan 0,235 > 0,05). Ini berarti bahwa hipotesis yang diajukan ditolak yaitu tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel sarana (X2) terhadap pelayanan publik (y). Ini menunjukkan bahwa belum optimalnya ketersediaan sarana dalam menunjang pelayanan publik sehingga terkesan pelayanan publik dianggap lamban dan tidak profesional.
3. Pengaruh antara sumber daya manusia dan sarana terhadap pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat, jika diuji secara bersama-sama maka terdapat berpengaruh yang signifikan. Di lihat dari hasil uji-t diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 14,644 dengan tingkat probabilitas (sig) adalah 0,000, Jika dibandingkan pada  $t_{tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$ , berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan  $sig < 0,05$  (14,644 > 1,979 dan 0,000 < 0,05). Ini berarti bahwa hipotesis yang diajukan dapat diterima yaitu jika variabel sumber daya manusia dan sarana (X3) diuji secara simultan maka terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pelayanan publik (y). Ini juga dapat dibuktikan dari

hasil nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel} = 163,098 > 3,09$  ( $F_{tabel}$  didapat dari  $F(k; n-k) = F(3; 119) = 3,09$ ) dan dengan tingkat signifikan di bawah 0,05 yaitu 0,000. Kebermaknaan ini berarti bahwa kedua variabel independen variabel sumber daya manusia dan sarana (X3) jika diuji secara bersama-sama dapat digunakan untuk meningkatkan variabel pelayanan publik (y).

## SARAN

Adapun saran-saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut :

1. Sumber daya manusia di Kelurahan Klabinain Aimas Sorong Provinsi Papua Barat Sarana yang ada di Kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat perlu ditingkatkan kualitas dan kompetensinya yaitu dengan memberikan pelatihan – pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan, agar dapat meningkatkan performa pelayanan pada masyarakat setempat.
2. Fasilitas sarana dan prasarana yang memadai perlu disesuaikan seperti komputer, printer, meja arsip, meja kerja, kursi, kantor serta fasilitas lain agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Hamdi dan Muchlis. (2016). *Materi Pokok Metodologi Penelitian Administrasi*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Hastono, Sutanto Priyo. (2007). *Modul Analisis Data*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. 2005. *Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah*. Lampung : Universitas Lampung.
- Lestari. 2021. *Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) di Kota Palu*. Palu.
- Loka, Cahya. 2010. *Faktor-faktor yang mempengaruhi Keberhasilan Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Jembrana Bali*. Semarang : Undip
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Nur, W. S Dine, Meigawati dan Sampurna, R.H. 2020. *Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Organisasi Pada Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Cianjur*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, Vol 7 Nomor 2, 2614-2945.
- Pegawai pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Provinsi Sulawesi Selatan*. Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Priyatno, Duwi. 2016. *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS Praktis dan Mudah Dipahami untuk Tingkat Pemula dan Menengah*. Yogyakarta: Gava Media
- Rasyid, Ryaas, 1998. *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.
- Siagian, S. D. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi.
- Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-undang Republik Indonesia nomor 19 tahun 2019 tentang perubahan kedua atas undang-undang nomor 30 tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi