

## PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA DAN PENGEMBANGAN ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PUSAT PENGENDALIAN LINGKUNGAN HIDUP PAPUA

Ina Sanchezy Tiariny Udju<sup>1</sup>, Fernandes Simangunsong<sup>2</sup>, Muhammad Sawir<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Terbuka, Indonesia

<sup>2</sup>Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia

<sup>3</sup>Universitas Yapis Papua, Indonesia

Email: [inasanchezy@email.com](mailto:inasanchezy@email.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas sumber daya manusia dan pengembangan organisasi terhadap kualitas pelayanan publik pada Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Papua. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 91 Aparatur Sipil Negara pada Dinas Lingkungan Hidup provinsi dan kabupaten/kota di Provinsi Papua yang dipilih menggunakan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring menggunakan skala Likert dan dianalisis dengan uji validitas, uji reliabilitas, statistik deskriptif, serta regresi linear berganda menggunakan IBM SPSS Statistics. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia, pengembangan organisasi, dan kualitas pelayanan publik berada pada kategori baik serta seluruh instrumen penelitian valid dan reliabel. Namun demikian, kualitas sumber daya manusia dan pengembangan organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Persamaan regresi yang diperoleh adalah  $Y = 41,705 - 0,059X_1 + 0,036X_2$  dengan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,013, yang menunjukkan bahwa kedua variabel hanya menjelaskan 1,3% variasi kualitas pelayanan publik. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik lebih dipengaruhi oleh faktor lain, seperti dukungan kelembagaan, kondisi geografis, sarana dan prasarana, serta efektivitas sistem pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan penguatan tata kelola organisasi dan sistem pelayanan secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Kualitas Sumber Daya Manusia, Pengembangan Organisasi, Kualitas Pelayanan Publik.

### Abstract

*This study aims to examine the influence of human resource quality and organizational development on public service quality at Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Papua. A quantitative survey was conducted involving 91 Civil Servants from provincial and regency/municipal Environmental Agencies in Papua, selected using the Slovin formula. Data were collected through an online Likert-scale questionnaire and analyzed using validity, reliability, descriptive statistics, and multiple linear regression with IBM SPSS Statistics. The findings show that human resource quality, organizational development, and public service quality were generally rated as good, and all research instruments were valid and reliable. However, neither human resource quality nor organizational development had a significant effect on public service quality. The regression model ( $Y = 41.705 - 0.059X_1 + 0.036X_2$ ) produced an  $R^2$  value of 0.013, indicating that the two variables explained only 1.3% of the variance in public service quality. The results suggest that public service quality is influenced more by institutional support, infrastructure, geographical conditions, and service system effectiveness. Therefore, improving public service quality requires*

*strengthening organizational governance and service systems through sustainable institutional and policy support.*

**Keywords:** *Human Resource Quality, Organizational Development, Public Service Quality.*

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah (Sinambela, 2014). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu agenda utama reformasi birokrasi di Indonesia.

Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor internal organisasi, di antaranya kualitas sumber daya manusia dan pengembangan organisasi. Aparatur yang memiliki kompetensi, keterampilan, integritas, dan kemampuan beradaptasi diharapkan mampu memberikan pelayanan yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan (Dessler, 2020). Selain itu, pengembangan organisasi melalui penyempurnaan struktur, sistem kerja, kepemimpinan, dan budaya organisasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas organisasi sektor publik (Robbins, 2009). Berbagai penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia dan pengembangan organisasi berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, meskipun hasilnya bervariasi pada setiap organisasi (Silitonga & Saragi, 2020; Syahputra, 2023).

Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup (Pusdal LH) Papua merupakan unit pelaksana teknis Kementerian Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup yang memiliki tugas melakukan pembinaan, pendampingan, dan fasilitasi kepada pemerintah daerah dalam penyelenggaraan perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup di wilayah Papua. Pelaksanaan tugas tersebut menghadapi berbagai tantangan, antara lain luasnya wilayah kerja, keterbatasan jumlah aparatur, keterbatasan anggaran, serta kondisi geografis yang beragam. Kondisi tersebut menuntut organisasi untuk mampu menjaga kualitas pelayanan publik melalui pengelolaan sumber daya manusia dan pengembangan organisasi yang efektif.

Urgensi penelitian ini terletak pada masih terbatasnya penelitian yang mengkaji pengaruh kualitas sumber daya manusia dan pengembangan organisasi terhadap kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah yang menjalankan fungsi pembinaan teknis kepada pemerintah daerah, khususnya di wilayah Papua. Sebagian besar penelitian sebelumnya dilakukan pada organisasi pelayanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat sehingga belum sepenuhnya menggambarkan karakteristik pelayanan publik pada organisasi teknis pemerintah.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sumber daya manusia dan pengembangan organisasi terhadap kualitas pelayanan publik pada Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Papua, baik secara parsial maupun simultan, serta mengukur besarnya kontribusi kedua variabel tersebut terhadap kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik pada organisasi pemerintah. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Papua dalam merumuskan strategi

peningkatan kualitas pelayanan melalui penguatan tata kelola organisasi, pengembangan kapasitas aparatur, serta penyempurnaan sistem pelayanan kepada pemerintah daerah sebagai pemangku kepentingan.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Kualitas Sumber Daya Manusia**

Kualitas sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam meningkatkan efektivitas organisasi dan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Dessler (2020), kualitas sumber daya manusia tercermin dari kompetensi, pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan sikap yang dimiliki pegawai dalam melaksanakan tugas organisasi. Hasibuan (2018) juga menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan aset utama organisasi yang menentukan keberhasilan pencapaian tujuan melalui pemanfaatan kemampuan intelektual maupun teknis yang dimiliki pegawai. Dalam konteks organisasi sektor publik, aparatur yang memiliki kompetensi, integritas, komunikasi yang baik, dan tanggung jawab tinggi diharapkan mampu memberikan pelayanan yang profesional, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Dengan demikian, peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi salah satu strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### **2. Pengembangan Organisasi**

Pengembangan organisasi merupakan proses perubahan yang dirancang secara sistematis untuk meningkatkan efektivitas organisasi melalui penyempurnaan struktur, sistem kerja, budaya organisasi, dan kapasitas sumber daya manusia. Robbins (2009) menjelaskan bahwa pengembangan organisasi merupakan upaya perubahan terencana yang bertujuan meningkatkan kemampuan organisasi dalam menghadapi perubahan lingkungan. Sinambela (2014) menambahkan bahwa organisasi yang mampu mengembangkan struktur, komunikasi, kepemimpinan, dan budaya kerja secara berkelanjutan akan lebih adaptif dalam memberikan pelayanan publik. Oleh karena itu, pengembangan organisasi tidak hanya berorientasi pada perubahan struktur, tetapi juga pada peningkatan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat maupun pemangku kepentingan.

### **3. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan tingkat kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, kualitas pelayanan publik diukur melalui unsur persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan. Pelayanan publik yang berkualitas ditandai oleh pelayanan yang cepat, mudah, transparan, akuntabel, serta mampu memberikan kepuasan kepada pengguna layanan.

## **C. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh kualitas sumber daya manusia dan pengembangan organisasi terhadap kualitas pelayanan publik pada Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup (Pusdal LH) Papua, Kementerian Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup. Model penelitian yang digunakan merupakan model kausalitas yang menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui analisis regresi linear berganda.

Populasi penelitian berjumlah 925 Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berasal dari Dinas Kehutanan dan Lingkungan Hidup Provinsi Papua serta Dinas Lingkungan Hidup

kabupaten/kota di Provinsi Papua sebagai penerima layanan pembinaan dan fasilitasi Pusdal LH Papua. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 91 responden yang dipilih secara proporsional.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Forms dengan skala Likert lima poin, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi dan telaah literatur yang berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia, pengembangan organisasi, dan kualitas pelayanan publik.

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas kualitas sumber daya manusia ( $X_1$ ) dan pengembangan organisasi ( $X_2$ ), sedangkan variabel dependen adalah kualitas pelayanan publik ( $Y$ ). Kualitas sumber daya manusia diukur melalui indikator kompetensi, pengetahuan, keterampilan, integritas, komunikasi, motivasi, dan tanggung jawab. Pengembangan organisasi diukur berdasarkan struktur organisasi, kepemimpinan, budaya organisasi, komunikasi, manajemen perubahan, efisiensi proses, integrasi sistem, manajemen risiko, dan hubungan dengan pemangku kepentingan. Kualitas pelayanan publik diukur berdasarkan sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat sesuai Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Sebelum dilakukan analisis, instrumen penelitian diuji menggunakan uji validitas dengan korelasi Product Moment Pearson dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Analisis data dilakukan secara bertahap melalui analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban, kemudian dilanjutkan dengan analisis regresi linear berganda untuk menguji hipotesis penelitian. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t, uji F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada tingkat signifikansi 5%. Seluruh proses pengolahan data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 91 responden yang merupakan Aparatur Sipil Negara pada Dinas Kehutanan dan Lingkungan Hidup Provinsi Papua serta Dinas Lingkungan Hidup kabupaten/kota di Provinsi Papua sebagai penerima layanan pembinaan dan fasilitasi Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Papua. Berikut Tabel 1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.

**Tabel 1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin Responden	Jumlah	Persentase
Laki-laki	53	58,2%
Perempuan	38	41,8%

### 2. Hasil Pengujian Instrumen

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel kualitas sumber daya manusia, pengembangan organisasi, dan kualitas pelayanan publik memiliki nilai korelasi yang lebih besar daripada nilai r tabel sehingga seluruh butir pernyataan dinyatakan valid. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha masing-masing variabel lebih besar dari 0,70 sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Dengan demikian, instrumen penelitian layak digunakan sebagai alat ukur dalam analisis lebih lanjut.

### 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan  $Y = 41,705 - 0,059X_1 + 0,036X_2$ . Koefisien regresi kualitas sumber daya manusia ( $X_1$ ) sebesar  $-0,059$  menunjukkan

arah hubungan negatif, sedangkan koefisien regresi pengembangan organisasi ( $X_2$ ) sebesar 0,036 menunjukkan arah hubungan positif yang sangat kecil terhadap kualitas pelayanan publik. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,013 menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia dan pengembangan organisasi hanya mampu menjelaskan 1,3% variasi kualitas pelayanan publik, sedangkan 98,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia memiliki nilai signifikansi 0,305, sedangkan pengembangan organisasi memiliki nilai signifikansi 0,536. Selain itu, hasil uji simultan memperoleh nilai signifikansi 0,553, yang seluruhnya lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, kualitas sumber daya manusia maupun pengembangan organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Papua.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa kompetensi, keterampilan, integritas, dan kemampuan aparatur yang telah berada pada kategori baik belum mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara signifikan. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Silitonga dan Saragi (2020) serta Syahputra et al. (2023) yang menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Perbedaan tersebut diduga disebabkan oleh karakteristik Pusdal LH Papua sebagai organisasi pemerintah yang menjalankan fungsi pembinaan teknis kepada pemerintah daerah, sehingga kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi aparatur, tetapi juga oleh faktor eksternal, seperti luas wilayah kerja, keterbatasan anggaran, kondisi geografis Papua, dan efektivitas koordinasi lintas instansi.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pengembangan organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Secara teoritis, Robbins (2009) menyatakan bahwa pengembangan organisasi merupakan proses perubahan yang bertujuan meningkatkan efektivitas organisasi melalui penyempurnaan struktur, sistem kerja, kepemimpinan, dan budaya organisasi. Namun demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perubahan organisasi yang telah dilakukan belum mampu memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa efektivitas pengembangan organisasi masih dipengaruhi oleh berbagai kendala, seperti keterbatasan sumber daya, implementasi kebijakan, serta dukungan kelembagaan yang belum optimal. Temuan ini berbeda dengan penelitian Asmara et al. (2024) yang menyimpulkan bahwa pengembangan organisasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.

Secara simultan, kualitas sumber daya manusia dan pengembangan organisasi juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Nilai koefisien determinasi sebesar 1,3% menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki kontribusi yang sangat kecil dalam menjelaskan variasi kualitas pelayanan publik. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik pada Pusdal LH Papua lebih banyak dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti dukungan kebijakan, efektivitas sistem pelayanan, sarana dan prasarana, pemanfaatan teknologi informasi, kondisi geografis, serta koordinasi dengan pemerintah daerah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan pendekatan yang lebih komprehensif melalui penguatan tata kelola organisasi, optimalisasi sistem pelayanan, dan peningkatan kapasitas kelembagaan agar mampu menjawab kebutuhan para pemangku kepentingan.

## **E. KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia dan pengembangan organisasi pada Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Papua secara deskriptif berada pada kategori baik. Namun, hasil analisis regresi linear berganda membuktikan bahwa kualitas sumber daya manusia maupun pengembangan organisasi tidak berpengaruh signifikan

terhadap kualitas pelayanan publik, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik pada Pusdal LH Papua lebih banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian, seperti dukungan kelembagaan, efektivitas sistem pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, kondisi geografis, serta koordinasi dengan pemerintah daerah. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan melalui penguatan tata kelola organisasi, optimalisasi sistem pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan koordinasi antarpemangku kepentingan. Penelitian selanjutnya disarankan mengembangkan model penelitian dengan memasukkan variabel lain, seperti kepemimpinan, budaya organisasi, komitmen organisasi, dan sistem informasi, sehingga diperoleh model yang lebih komprehensif dalam menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmara, D. C., Madjir, S., & Basyith, A. (2024). Analisis Pengembangan Organisasi Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Dengan Model Weisbord. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*, 5(2).
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management*. New York: Pearson Education.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hasibuan, M. S. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kurniawan, A., & Sukmadani, D. (2020). Analysis of public service quality using SERVQUAL method in government services. *Journal of Administrative Sciences*, 12(3), 200–210.
- Lestari, T. (2020). *Pengaruh Sumber Daya Manusia Kepegawaian Terhadap Kualitas Pelayanan Publik* (Tesis Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang).
- Moenir, A. S. (2015). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurjanah, S., Lestari, E., & Hakim, A. (2021). SERVQUAL application in public transportation services. *Journal of Transport and Public Policy*, 7(2), 156–168.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Ratminto, & Winarsih, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, S. P. (2009). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Sedarmayanti. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Silitonga, S. F. M., & Saragi, S. (2020). Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Siempat Rube Kabupaten Pakpak Bharat. *Jurnal Publik Reform*, 7(1), 27-39.
- Simangunsong, F. (2016). *Metodologi penelitian pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syahputra, M., Nasution, Z., & Syahputra, R. (2023). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Instruktur Terhadap Kepuasan Peserta Didik pada LKP Intermedia Training Center. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 9(5), 1-13.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.