

# **Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat Dan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire)**

**Christian Paul Raymond<sup>1</sup>, Samuel Hatane<sup>2</sup>, Julianus Hutabarat<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Rekayasa, USWIM Nabire

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, Magister Manajemen, Univ. K. Petra Surabaya

<sup>3</sup>Program Studi Teknik Industri S-2, Pascasarjana, Institut Teknologi Nasional Malang

<sup>1</sup>Email: [raymondsabandar@gmail.com](mailto:raymondsabandar@gmail.com)

## **Abstrak**

Upaya peningkatan kualitas SDM dan kualitas layanan terhadap kepercayaan masyarakat dalam pelayanan publik harus dilakukan. Masyarakat mempertanyakan kualitas dan efektifitas dari pelayanan publik. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat dan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire. Teknik Pengumpulan dimulai dengan membuat model hubungan antar konstruk, perancangan kuisioner dan penyebarannya dilanjutkan dengan pengolahan data dengan menggunakan SPSS dan *SmartPLS* dilanjutkan membaca hasil estimasi hubungan antar konstruk. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kausalistik. Dengan adanya model tersebut maka penulis melakukan penelitian dengan menggunakan SEM (*Structural Equation Modelling*). Hasil penelitian yang di peroleh bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan sekitar 84%, kinerja organisasi sekitar 75% dan kepercayaan masyarakat sekitar 42%. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi sebesar 15% dan kepercayaan masyarakat sekitar 20%. Kinerja organisasi berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat sekitar 36% dan kepuasan masyarakat sekitar 47%. Dan kepercayaan masyarakat berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat sekitar 44%. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia sebagai faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kinerja organisasi, kepercayaan masyarakat dan kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci:** *Kualitas SDM, kualitas pelayanan, kinerja organisasi, SEM.*

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang 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. Berdasarkan Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sumber daya manusia merupakan suatu hal yang sangat penting bagi setiap organisasi sehingga perlu dikelola, diatur dan dimanfaatkan agar dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Demikian pula sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu organisasi perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi. Peranan manusia sebagai sumber daya dalam organisasi semakin diyakini kepentingannya, sehingga makin mendorong

perkembangan ilmu tentang bagaimana mendayagunakan sumber daya manusia tersebut agar mencapai kondisi yang optimal. Berbagai pendekatan manajemen dilakukan dalam mengelola sumber daya manusia tersebut yang berkembang mengikuti perkembangan dari falsafah manajemen yang sedang dikembangkan yaitu manajemen sumber daya manusia. Keberhasilan dan kesuksesan kinerja suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya. Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen secara makro yang mengatur manusia atau pegawai dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan dalam organisasi. Sumber daya manusia atau pegawai merupakan aset utama dari setiap organisasi atau perusahaan, karena pegawai sangat menentukan berhasil tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Untuk memperoleh pegawai yang diharapkan tersebut, salah satunya melalui pengembangan kualitas sumber daya manusia yang didasarkan pada perhitungan kebutuhan sesuai dengan analisis jabatan dan analisis kebutuhan pegawai, agar memperoleh pegawai yang benar benar *qualified* sesuai dengan kebutuhan organisasi (Hersona, 2012)

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010). Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani. Dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis. Dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Thoah, 1996).

Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Krisis kepercayaan masyarakat teraktualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat menunjukkan kefrustrasian publik terhadap pemerintahannya. Oleh karena itu, perbaikan kualitas pelayanan, sumberdaya manusia dan kinerja organisasi mutlak diperlukan agar image buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan dan sumber daya manusia yang semakin baik, dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat sehingga kepuasan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali.

Kualitas Sumber Daya Manusia adalah kemampuan sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan bekal pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang cukup memadai. (Widodo, 2001). Kualitas Sumber Daya Manusia dalam sebuah organisasi layanan dapat merupakan penyangga utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam usaha mewujudkan visi dan misi serta tujuan dari organisasi tersebut (Azhar, 2007). Menurut Suharto (2012) Kualitas sumber daya manusia adalah kemampuan dari pegawai menjalankan proses pemeriksaan yang dilihat dari kemahiran seseorang, latar belakang pendidikan, persyaratan yang harus diikuti untuk dapat menjalankan proses pemeriksaan, pelatihan-pelatihan, masalah profesional dan sosialisasi peraturan yang mengalami perubahan.

Menilai kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian di berbagai Negara demokratis khususnya Indonesia karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi tolok ukur suatu Negara dikatakan gagal atau baik, untuk mengukur kualitas pelayanan publik adakalanya peneliti memaparkan penjelasan mengenai pengertian kualitas pelayanan dari berbagai pakar. Menurut Brady dan Conin dijelaskan bahwa "kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima" (Afrial, 2009). Sedangkan ditambahkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Samosir, 2005) "kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya". Dari pengertian dari berbagai pakar tersebut dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa didalam suatu organisasi, konsep kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan organisasi, keberhasilan organisasi yang dimaksud baik itu pada organisasi bisnis maupun juga pada organisasi yang bertugas untuk menyediakan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah merumuskan apa yang menjadi asas, prinsip, dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun dari pengamatan peneliti bahwa prinsip dan standar pelayanan publik yang digariskan oleh pemerintah sangat sulit dioperasionalisasikan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, karena pada dasarnya dalam penelitian kuantitatif dibutuhkan konsep yang jelas sebagai dasar peneliti untuk melakukan penelitian agar dapat menggambarkan keterukuran yang lebih nyata

sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan. Dalam mengukur kualitas pelayanan publik, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh parasuraman, et.al. Dalam mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, hal ini seperti yang dijelaskan oleh Barata (2003) bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

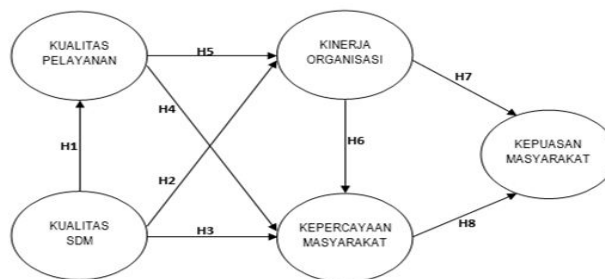
Kinerja atau disebut juga performance dapat berarti prestasi penyelenggaraan sesuatu, Moenir (2000). Kinerja merupakan prosedur yang meliputi: penetapan standar kinerja, penilaian kinerja actual pegawai dalam hubungan dengan standar-standar ini, memberikan umpan balik kepada pegawai dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja atau terus berkinerja lebih tinggi lagi, Simamora (2001). Untuk mengetahui sejauh mana kinerja dari suatu organisasi pemerintahan, maka dipandang perlu dilakukan suatu kegiatan evaluasi kinerja. Pentingnya evaluasi kinerja dari suatu organisasi pemerintahan oleh Keban (1995:1) dikatakan bahwa: Bagi setiap organisasi, penilaian terhadap kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting, penilaian tersebut dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Penilaian tersebut dapat juga dijadikan input bagi perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi selanjutnya. Terdapat dua ukuran utama untuk menilai kinerja organisasi pemerintahan, yaitu ukuran produktivitas dan ukuran pelayanan, Dwiyanto (1995) mengemukakan tiga indikator utama mengukur kinerja organisasi pemerintahan, yaitu:

1) Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan masyarakat sesuai kebutuhan dari aspirasi masyarakat. Responsibilitas yaitu menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat untuk mencapai misi dan tujuannya. 3) Akuntabilitas adalah pengukuran sejauhmana para wakil rakyat atau pejabat politisi dan tokoh masyarakat dalam memperjuangkan aspirasi masyarakat.

Kepercayaan adalah suatu kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kerja yang positif, Yulianto dan Waluyo (2004). Kepercayaan ada ketika sebuah kelompok percaya pada sifat terpercaya dan integritas mitra. Kepercayaan adalah ekspektasi yang dipegang oleh individu bahwa ucapan seseorang dapat diandalkan. Kelompok terpercaya perlu memiliki integritas tinggi dan dapat dipercaya, yang diasosiasikan, dengan kualitas yaitu: konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggungjawab, suka membantu dan baik, Yulianto dan Waluyo (2004:350). Kemampuan berkomunikasi yang efektif merupakan instrumen untuk menghasilkan kepercayaan pelanggan. Komunikasi yang efektif akan membantu pelanggan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang pentingnya menciptakan kepercayaan pada perusahaan penyedia jasa, karena komunikasi yang sering dan bermutu tinggi akan menghasilkan kepercayaan yang lebih besar, Yulianto dan Waluyo (2004).

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan pelayanan berdasarkan Kep./25/M.PAN/2/2004 yaitu hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan pelanggan dikonseptualisasikan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk, Tjiptono dan Chandra (2005).

### **Metode Penelitian**



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran teoritis ini diajukan hipotesis sebagai berikut:

- a. H1: Apakah Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan?
- b. H2: Apakah Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi?
- c. H3: Apakah Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat?
- d. H4: Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat?
- e. H5: Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi?
- f. H6: Apakah Kinerja Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat?
- g. H7 : Apakah Kinerja Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat?
- h. H8 : Apakah Kepercayaan Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat?

### Populasi

Menurut Margono (2004: 118), pengertian populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan. Jadi populasi berhubungan dengan data, bukan manusianya. Kalau setiap manusia memberikan suatu data, maka banyaknya atau ukuran populasi akan sama dengan banyaknya manusia. Dari pengertian diatas penulis menarik suatu kesimpulan bahwa populasi adalah jumlah keseluruhan dari sampel. Pada penelitian ini yang menjadi populasinya adalah masyarakat yang sudah pernah mengurus dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire selama satu bulan sebanyak 550 orang.

### Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan sampling adalah suatu proses memilih sebagian dari unsur populasi yang jumlahnya mencukupi secara statistik sehingga dengan mempelajari sampel serta memahai karakteristik-karakteristiknya (ciri-cirinya) akan diketahui informasi tentang keadaan populasi. Penentuan sampel menggunakan *Rumus Slovin* untuk menentukan ukuran sampel minimal (n) jika diketahui ukuran populasi (N) pada taraf signifikansi  $\alpha$  adalah:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad n = \frac{550}{1+550 \times 0.0025} = 231,5 \text{ Responden atau dibulatkan } 232 \text{ Responden}$$

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik sampling secara random menggunakan cara undian yaitu:

- a. Peneliti mendaftarkan semua anggota populasi, setelah selesai didaftarkan, kemudian masing-masing anggota populasi diberi nomor, masing-masing dalam satu kertas kecil-kecil;
- b. Kertas-kertas kecil yang masing-masing telah diberi nomor tersebut kemudian digulung atau dilinting;
- c. Gulungan atau lintingan kertas yang telah berisi nomor-nomor tersebut, kemudian dimasukkan ke dalam suatu tempat kaleng yang dapat digunakan untuk mengaduk sehingga tempatnya tersusun secara acak (sembarang);

- d. Setelah proses pengadukan dianggap sudah merata, kemudian peneliti atau orang lain yang diawasi peneliti, mengambil lintingan kertas satu per satu sampai diperoleh sejumlah sampel yang diperlukan.

*Metode Pengumpulan Data*

a. Metode Angket

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan metode angket tertutup.

b. Metode Wawancara

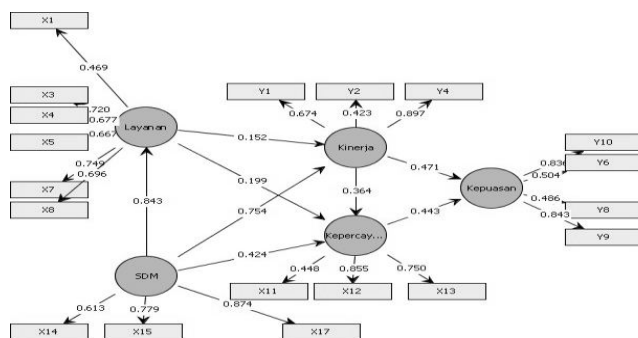
Selain metode angket juga digunakan metode wawancara untuk mendukung akurasi dan kelengkapan kuesioner yang tersebar.

*Metode Pengolahan Data*

Dilakukan dengan cara melakukan proses entri data kedalam *Smart PLS*, data pada kuisisioner yang telah diisi oleh responden dijadikan satu sebagai tabulasi data yang sudah terprogram dalam *Smart PLS*. sehingga pada proses selanjutnya dapat diketahui beberapa *Loading Factor* dari Indikator Variabel laten yang berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat oleh peneliti. Adapun tahapan dalam pengolahan data menggunakan *Partial Least Square*, yaitu : (1) Melakukan pengolahan data dengan *Smart PLS*, (2) Membaca hasil *outer model (convergent validity, discriminant validity, AVE, Composite reliability)*, (3) Membaca hasil *Inner Model (R\_Square)*, (Wiyono, 2011)

**Hasil dan Pembahasan**

Data pada kuisisioner yang telah diisi oleh responden dijadikan satu sebagai tabulasi data yang sudah terprogram dalam *SmartPLS*. sehingga pada proses ini dapat diketahui bentuk model, loading factor dan signifikansi pada masing-masing variabel laten. Kemudian hasil pengujian nilai (*calculate*) dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Hasil Pengujian *PLS-Algorithm*

Dari Gambar 2 diatas dapat diketahui bahwa indikator dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik jika nilai loadingnya minimal 0.40. Hasil analisis dengan menggunakan paket program PLS mendapatkan bahwa persamaan struktural yang dirumuskan pada model penelitian ini bahwa terdapat pengaruh yang positif dari Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Layanan sebesar 84,3%, Kinerja Organisasi sebesar 75,4% dan Kepercayaan Masyarakat 42,4. Ini menunjukkan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia berperan penting dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan. Karena dengan Kualitas Sumber Daya yang semakin baik maka Kualitas Pelayanan dan Kinerja Organisasi akan semakin baik juga, dalam hal ini ada kriteria dan standart kualitas SDM yang ditentukan dalam hal ini aparat atau petugas harus lulusan SMA/ SMK yang memiliki keahlian di bidang komputer. Hal ini juga mendukung hasil perhitungan dengan menggunakan analisis regresi linier yang menunjukkan Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan, Rebecca (2013). Lain halnya dengan kepercayaan dalam penelitian ini hubungan Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kepercayaan Masyarakat sebesar 42.2% menunjukkan bahwa Kepercayaan dipengaruhi positif dan signifikan oleh Kualitas Sumber Daya Manusia.

a. Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>

Tabel 1. Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>

Pengujian	R <sup>2</sup> (R-square)
Layanan	0.710
SDM	
Kinerja	0.785
Kepercayaan	0.881
Kepuasan	0.792

b. Uji Reliabilitas (*Composite Reliability*)

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variebel laten	Composite reliability
Layanan	0.827
SDM	0.803
Kinerja	0.718
Kepercayaan	0.736
Kepuasan	0.772

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* masing-masing konstruk sangat *reliabel* karena memiliki *composite reliability* yang tinggi diatas 0.70. begitu juga masing-masing indikator semuanya signifikan pada 0.40 sehingga tabel diatas menunjukkan kalau semua konstruk pada model yang diestimasi memenuhi *criteria Convergent and discriminant validity*. Nilai *composite reliability* yang tertinggi terdapat pada konstruk Kualitas Layanan sebesar 0.827.

c. *Average variance extracted* (AVE).

Tabel 3. *Average variange extracted* (AVE)

	AVE
Layanan	0.448
SDM	0.582
Kinerja	0.479
Kepercayaan	0.498
Kepuasan	0.475

d. Uji Kecocokan Model (*Goodness of Fit Model*).

Tujuan dilakukannya uji Goodness of Fit tentu saja untuk mengetahui apakah suatu variabel bisa didekati menggunakan distribusi atau tidak. Distribusi yang dicobakan disini hanya *Q-square*.

Seperti telah dijelaskan pada metode penelitian di atas, bahwa apabila nilai *Q-square* > 0 menunjukkan model memiliki *predictive relevance*; sebaliknya jika nilai *Q-Square* ≤ 0 menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance*. Nilai *Q-Square* yang dapat dikatakan valid untuk melakukan prediksi yang relevan adalah jika nilai *Q-Square* mendekati satu. Model prediksi yang digunakan dalam penelitian ini menghasilkan nilai mengacu pada rumus 2.1:

$$Q^2 = 1 - (1-0.710)(1-0.785)(1-0.881)(1-0.792)$$

$$Q^2 = 0.995.$$

Angka *Q-Square* dari dalam model sebesar 0.995 telah mendekati satu, sehingga prediksi terhadap hubungan pengaruh antar variabel penelitian di atas dapat dikatakan valid (absah). Selanjutnya untuk pengujian keandalan instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel laten dalam penelitian ini, digunakan *convergent validity* didasarkan pada nilai *loading* 0.50 sampai 0.60 dianggap cukup dengan jumlah indikator dari variabel laten berkisar antara 3 sampai 10, dan *discriminant validity* direkomendasikan nilai AVE lebih besar dari 0.40. Pada Tabel 4.8, diperlihatkan masing-masing kedua indikator tersebut untuk masing-masing variabel laten.

Tabel 4. Data Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel Laten	Banyaknya Indikator	(AVE)	Composite Reliability	R <sup>2</sup>
Kualitas Pelayanan	10	0.448	0.827	0.710
Kualitas SDM	4	0.582	0.803	-
Kinerja Organisasi	5	0.479	0.718	0.785
Kepercayaan Masyarakat	3	0.498	0.736	0.881
Kepuasan Masyarakat	5	0.475	0.772	0.792

Berdasarkan informasi dari Tabel 4 di atas maka dapat dikatakan pengukuran yang dilakukan melalui indikator pembentuk variabel laten dikatakan dapat diandalkan. Selanjutnya untuk menguji hipotesis penelitian ini, maka Tabel 5 dapat menyajikan sebuah resume dari hasil perhitungan yang telah dilakukan sebelumnya.

Tabel 5. Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian

Hipotesis	T Statistic	Sig	Ket.
H1: Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan	34.524	0.000	Diterima
H2: Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi	17.548	0.000	Diterima
H3: Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat	8.272	0.000	Diterima
H4: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat	3.821	0.000	Diterima
H5: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi?	3.378	0.000	Diterima
H6: Kinerja Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat	9.768	0.000	Diterima
H7: Kinerja Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat	6.152	0.000	Diterima
H8: Kepercayaan Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat	5.697	0.000	Diterima

Informasi dari Tabel 5, terungkap bahwa seluruh hipotesis dapat diterima. Seperti pada penjelasan sebelumnya bahwa Kualitas Sumber Daya memiliki pengaruh yang sangat tinggi dengan koefisien 0.843, ini membuktikan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh Kualitas Sumber Daya Manusia. Ini juga diperkuat dengan penelitian Rebecca (2013) bahwa kualitas pelayanan akan semakin baik apabila kompetensi SDM meningkat.

### Kesimpulan

Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan sekitar 84%, sehingga sumber daya manusia semakin baik maka kualitas pelayanan juga semakin baik. Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi sekitar 75%, ini menunjukkan jika kualitas SDM semakin baik maka kinerja aparat akan semakin baik juga Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat sekitar 42%, sehingga dengan SDM yang baik juga akan membuat masyarakat percaya dengan aparat. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Masyarakat sekitar 20%, sehingga dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan menimbulkan kepercayaan yang baik. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kinerja organisasi sekitar 15%, sehingga kinerja organisasi akan semakin baik dengan kualitas pelayanan yang baik pula. Kinerja Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat sekitar 36%, ini menunjukkan kinerja aparat yang baik dan sesuai dengan prosedur akan membuat kepercayaan

masyarakat juga semakin baik. Kinerja Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat sekitar 47%, dengan kinerja organisasi semakin baik maka masyarakat akan puas dengan hasil yang diterimanya. Kepercayaan Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat sekitar 44% sehingga dengan masyarakat percaya atas pelayanan yang diterimanya maka dengan sendirinya kepuasan itu akan dirasakannya.

### Daftar Referensi

- [1] Afrial, R., 2009. Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah. *Jurnal Administrasi Dan Organisasi*, [internet] 16(2), 87-95
- [2] Azhar., 2007. Faktor-faktor yang mempengaruhi Keberhasilan Penerapan Permendagri No. 13 Tahun 2006 Pada Pemerintah Kota Banda Aceh. Program Pasca Sarjana USU. Medan,.
- [3] Barata, A. A. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta, PT Elex Media Komputindo.
- [4] Dwiyanto, Agus., 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Fisipol UGM.
- [5] Hersona Sonny., 2012. Analisis Pengaruh Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Karawang,.
- [6] Keban, Yermias T., 1996. Indikator Pemda : *Pendekatan Manajemen Kebijakan*. Yogyakarta : UGM.
- [7] Margono., 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [8] Moenir, H.A.S., 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- [9] Rebecca Cynthia Maya., 2013. Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Ade Mohammad Djoen Sintang. Univ. TanjungPura. Pontianak.
- [10] Samosir, Z. Z., Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*, [internet] 1(1). 28-36,
- [11] Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. PT. Bumi Aksara. Jakarta, 2005.
- [12] Simamora Henry. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua. STIE YKPN. Yogyakarta.
- [13] Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- [14] Suharto A agus., Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Komitmen dan Motivasi terhadap
- [15] Kinerja Pegawai Pada Inspektorat Kabupaten Kediri. *Jurnal*.
- [16] Thoha, Miftah., 1996. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Raja Grafindo Persada Jakarta.
- [17] Tjiptono, F & Chandra, G., 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta, Andi.
- [18] Widodo Joko. 2001. *Good Governance*. Insan Cendekia. Surabaya.
- [19] Wiyono Gendro. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis dengan alat analisis SPSS dan SmartPLS*. Penerbit UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- [20] Yulianto Gatot, Waluyo Purwanto., 2004. *Pengaruh Keefektifan Komunikasi, Kualitas Teknikal, Kualitas Fungsional dan Kepercayaan Pada Komitmen Keterhubungan Bandara Ahmad Yani Semarang*, Telaah Manajemen, Magister Manajemen STIE Stikubank Semarang, Vol.1 Edisi 3.