

Pengaruh Sumber Daya Manusia Kepegawaian Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Tlekung Kecamatan Junrejo Kota Batu

by Tri Lestari

Submission date: 14-Jul-2020 12:31AM (UTC-0400)

Submission ID: 1351694134

File name: k_di_Desa_Tlekung_Kecamatan_Junrejo_Kota_Batu_-_tri_lestari.docx (44.96K)

Word count: 497

Character count: 3396

**PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA KEPEGAWAIAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Desa Tlekung Kecamatan Junrejo ¹Kota Batu)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
ADMINISTRASI PUBLIK**



OLEH :

TRI LESTARI

NIM : 2016210173

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
MALANG**

2020

RINGKASAN

Perubahan diperlukan untuk mencari sebuah pelayanan yang maksimal demi mencari sebuah kepuasan pelayanan publik untuk membantu kinerja lembaga secara maksimal khususnya di berbagai bidang pelayanan, Seiring dengan tuntutan dalam sebuah organisasi khususnya kepegawaian didalam melakukan sebuah pelayanan Secara maksimal perlu meningkatkan Sumber Daya Manusia yang bermutu di dalam sistem bidang pelayanan. Tujuan mengetahui kualitas pelayanan public. Penelitian ini kuantitatif, pengambilan data melalui kuesioner (*Angket*), dalam penentuan sampel peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana dan teknik *simple random sampling*, Menguji t tabel (uji t). Hasil Penelitian t table ($5,360 > 1,980$) jadi H_0 ditolak yang artinya ada signifikan antara sumberdaya manusia kepada kualitas pelayanan publik. Pengaruh sumber daya manusia kepada kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh sebesar 47,6%.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan publik, kepegawaian.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

SDM kepegawaian mempunyai peran penting di dalam penerapan kerja kepegawaian. Dan mendapatkan dukungan dari SDM unggul di berbagai bidang, tapi jika tidak didukung oleh SDM yang memadai kegiatan pengaplikasian di lapangan akan tidak berjalan dengan semestinya. (Notoadmodjo, 2013) menyebutkan era globalisasi merupakan SDM kepegawaian menjadi sorotan untuk bertahan dalam pengimplementasian di lapangan.

Ini menyatakan SDM kepegawaian adalah Sebuah kinerja yang harus diperhatikan di dalam penerapan pelayanan. Suatu pemerintah, kinerja kepegawaian dalam melakukan tugas tidak lari dari kesalahan dan kepuasan yang merasakan kinerja, misalkan tepat waktu dalam bekerja, banyaknya pegawai tidak disiplin dalam waktu bekerja dapat merusak kinerja dari sebuah organisasi. Banyak pegawai berfikir, pegawai pemerintahan tidak perlu bekerja secara maksimal dikarenakan gaji yang tetap dan tunjangan dari pekerjaannya yang lebih dari mencukupi dari gaji per bulannya. Publik mengharapkan penyelenggara pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Dikarenakan hasil SDM kepegawaian yang sangat rendah, baik di dalam pemerintahan pusat bahkan daerah. Sampai saat ini banyak kasus tentang pelayanan public yang belum memadai. (Hertanto, 2014).

Ketika melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL), ditemukan beberapa fenomena mengenai kualitas pelayanan publik di Desa Tlekung Kecamatan Junrejo Kota Batu, terdapat beberapa pegawai yang tidak kompeten dalam melakukan pelayanan yang diberikan secara tidak efektif. Mulai dari pegawai kantor dan sering bolos disaat jam kerja berlangsung di Desa Tlekung Kecamatan Junrejo Kota Batu dituntut untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanan publik guna memenuhi segala kebutuhan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan Masalah disini : Seberapa besar pengaruh antara SDM Kepegawaian Pelayanan Publik ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh SDM Kepegawaian Publik di Desa Tlekung Junrejo, Batu.

1.3.2 Tujuan husus

1. Untuk mencari pengaruh antara sumber daya manusia Kepegawaian Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.
2. Menghitung seberapa besar pengaruh SDM Kepegawaian Terhadap Pelayanan Publik.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Masukan untuk mengembankan SDM Kepegawaian, untuk meningkatkan kualitas layanan publik
2. Memperluas referensi untuk peneliti selanjutnya.
3. Bagi prodi administrasi pengembangan SDM meningkatkan layanan public.
4. Bagi penulis meningkatkan kemampuan berpikir dalam mengimplementasikan layanan.

Pengaruh Sumber Daya Manusia Kepegawaian Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Tlekung Kecamatan Junrejo Kota Batu

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

www.scribd.com

Internet Source

5%

2

eprints.undip.ac.id

Internet Source

3%

3

docplayer.info

Internet Source

2%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On