

PENGARUH SUMBERDAYA MANUSIA, KINERJA DAN BUDAYA KERJA TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS ENERGI DAN SUMBERDAYA MINERAL DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA

YOAS ELLYASAF LUKAS

JHON KEKENUSA

NOVIE R. PIOH

Abstract

As the executor of development and state administrators, the government in this case employees (ASN and THL) are obliged to protect (to protect the people), serve (to serve the people), and regulate (to regulate the people) all of which are "service delivery or public service", in the context of fulfilling public interests (public interest) and addressing public affairs. The government needs to understand with certainty what its role is in public service, how to realize service quality (Servqual) that satisfies the people as recipients of services, and how attitudes should behave as the government (Surjadi, 2009).

According to Sinambela (2010), every human being needs service, even in the extreme it can be said that service cannot be separated from human life. Therefore, the services / public services provided to the public require certain qualities. The service provided by the management through its apparatus, even though it is not aimed at seeking profit, must still prioritize the quality of service in accordance with the demands, expectations, and needs of the people served. In an increasingly critical community condition, public bureaucracy is demanded to be able to change its position and role (revitalization) in providing public services. From those who like to rule and rule to being like serving. From those who like to use the power approach, it turns to being helpful to being flexible, collaborative, and dialogic. From slogic ways to pragmatic realistic ways of working.

Keyword: Human Resources, Performance, Work Culture, Public Services

PENDAHULUAN

Kenyataannya, bahwa dalam menjalankan pelayanan publik pegawai pemerintah pada masa sekarang ini kurang berjalan secara efektif dan efisien, belum tercipta budaya pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan (service delivery culture) sebaliknya yang terbentuk adalah obsesi birokrat dan politisi untuk mengalihkan birokrasi sebagai lahan pemerintahan hasrat dan kekuasaan (power culture). Kegagalan dari pelayanan publik yang prima disebabkan pegawai pemerintah tidak menyadari adanya perubahan dan pergeseran yang terjadi dalam budaya masyarakatnya; dari budaya bersifat hirarkhis, budaya bersifat individual, budaya bersifat fatalis seharusnya berubah ke budaya masyarakat egaliter.

Selanjutnya dalam kenyataan juga bahwa masih ada instansi pemerintah dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik

tidak memberikan kepuasan dan masih jauh dari harapan masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan, masih banyak yang mengeluh dengan kegiatan pelayanan pegawai, contoh berkaitan dengan disiplin pelayanan, menunda waktu, tidak konsisten, janji pelayanan berbelit-belit, ongkos pelayanan terlalu mahal, dalih terhadap diskresi pelayanan.

Sebagai pelaksana pembangunan dan penyelenggara negara maka pemerintah dalam hal ini pegawai (ASN dan THL) berkewajiban untuk melindungi (to protect the people), melayani (to serve the people), dan mengatur (to regulate the people) yang kesemuanya ini adalah "pemberian pelayanan atau pelayanan publik", dalam rangka pemenuhan kepentingan publik (public interest) dan mengatasi masalah-masalah publik (public affairs). Pemerintah perlu memahami dengan pasti apakah perannya dalam pelayanan publik ?, bagaimana

mewujudkan kualitas layanan yang memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan ?, dan bagaimana seharusnya sikap, perilakunya selaku pemerintah.

Dinas Energi dan Sumberdaya Mineral Daerah Provinsi Sulawesi Utara dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara/ Pergub nomor 63 Tahun 2017, tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Energi dan Sumberdaya Mineral Daerah Provinsi Tipe A, Provinsi Sulawesi Utara.

Menurut Pergub ini maka Dinas Energi dan Sumberdaya Mineral Daerah Provinsi Sulawesi Utara memiliki satu (1) bagian sekretariat dan empat (4) bidang.

a. Bagian Sekretraiat Dinas

Sekretariat Dinas membawahi tiga (3) sub bagian yaitu :

1. Sub Bagian Kepegawaian dan Hukum
2. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
3. Sub Bagian Umum

b. Bidang Geologi dan Air Tanah

c. Bidang Mineral dan Batubara

d. Bidang Energi

e. Bidang Ketenagalistrikan

Menurut peraturan pemerintah provinsi Sulawesi utara/Pergub ini bahwa secara terperinci tugas dan fungsi masing-masing bidang dan sub bagian adalah sebagai berikut :

a. Bagian Sekretariat Dinas

1. Sub bagian Kepegawaian dan Hukum bertugas :

- Pembuatan usulan pensiun
- Pembuatan usulan kenaikan pangkat
- Pembuatan kenaikan gaji berkala
- Pembuatan surat izin cuti
- Memberikan sangsi (ringan, sedang dan berat) kepada pegawai yang kurang disiplin

2. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan bertugas :

- Membuat pengajuan SPP UP/TUP/GUP

- Membuat surat permintaan pembayaran (SPP LS)

- Menyusun Renstra

- Menyusun rencana kerja/RKA/DPA

- Menyusun perubahan anggaran

- Menyusun LKIP

3. Sub Bagian Umum bertugas :

- Mengagendakan surat masuk dan keluar

- Melakukan penyewaan alat

- Melakukan mekanisme pengadaan barang dan jasa

- Menerbitkan surat perintah tugas (SPT) didalam dan luar daerah

b. Bidang Geologi dan Air Tanah

Bidang geologi dan air tanah bertugas sebagai berikut :

1. Melaksanakan urusan dibidang pemetaan geologi dan air tanah, konservasi air tanah dan pengusahaan air tanah serta tugas lain yang diberikan pimpinan.

2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dipoin satu (1) maka bidang geologi dan air tanah mempunyai fungsi :

Penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi, pelaporan dan administrasi – Bidang pemetaan geologi dan air tanah

Melakukan survey pengelolaan data kualitas dan kuantitas air tanah dalam rangkah pengendalian dan perencanaan air tanah

- Bidang konservasi air tanah

Melakukan survey potensi air tanah

- Bidang pengusahaan air tanah

Melakukan inventarisasi/pendataan sumur berijin dan tidak berijin serta sumur pantau

c. Bidang Mineral dan Batu bara

Bidang mineral dan batu bara bertugas sebagai berikut :

1. Melaksanakan urusan dibidang pemetaan wilayah izin pengusahaan mineral logam dan batuan, pemetaan izin pengusahaan mineral bukan logam dan batu bara, produksi dan penjualan

mineral dan batu bara serta tugas lain yang diberikan pimpinan.

2. Untuk dapat melaksanakan tugas sebagaimana di poin satu (1) maka bidang mineral dan batu bara mempunyai fungsi :

Penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi dan pelaporan, dan administrasi :

- Bidang pemetaan wilayah izin perusahaan mineral logam dan batu bara

Mengsosialisasi perizinan mineral logam, bukan logam dan batuan serta melakukan monitoring, evaluasi dan pelaporan.

- Bidang pemetaan wilayah izin perusahaan mineral bukan logam dan batu bara

Penataan perizinan pertambangan rakyat di WPR dan penataan perizinan pertambangan mineral logam, bukan logam serta batuan

- Bidang produksi dan penjualan mineral dan batu bara

Melakukan penanganan konflik pertambangan dan melakukan pembinaan perusahaan pertambangan mineral logam dan batubara serta pembinaan perusahaan pertambangan mineral bukan logam dan batuan

d. Bidang Energi

Bidang energi bertugas sebagai berikut :

1. Bidang energi bertugas melaksanakan urusan dibidang perusahaan energi baru terbarukan, pengembangan energi baru terbarukan dan konservasi energi serta tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat satu (1) maka bidang energi mempunyai fungsi :

Menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi dan pelaporan dan administrasi di :

- Bidang perusahaan energi baru terbarukan

Menginventarisasi usaha niaga bahan bakar nabati dan sosialisasi hemat energi

- Bidang pengembangan energi baru terbarukan

Melakukan survey potensi energi baru terbarukan

- Bidang konservasi energi
Bimbingan dan pengawasan pemanfaatan energi baru terbarukan dan konservasi energi

e. Bidang Ketenagalistrikan

Bidang ketenagalistrikan bertugas sebagai berikut :

1. Melaksanakan urusan dibidang perusahaan ketenagalistrikan, pengembangan ketenagalistrikan, pengawasan ketenagalistrikan, penyiapan ketenagalistrikan serta tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat satu (1), bidang ketenagalistrikan mempunyai fungsi :
Penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi dan pelaporan, dan administrasi di :

- Bidang perusahaan ketenagalistrikan
Inventarisasi usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum/sendiri dan IUJPTL

- Bidang pengembangan ketenagalistrikan

Inventarisasi desa belum berlistrik

- Bidang pengawasan ketenagalistrikan
Rapat, koordinasi dan konsultasi serta monitoring, evaluasi dan pelaporan juga pembinaan dan pengawasan usaha ketenagalistrikan

Namun apakah dari semua tugas pokok yang ada dalam peraturan pemerintah provinsi Sulawesi utara ini dapat terlaksanakan sebagaimana mestinya ?

Berdasarkan hasil survey ternyata sebagaimana tugas-tugas yang tertuang di peraturan pemerintah provinsi Sulawesi utara

belum seluruhnya terlaksana dengan baik karena :

1. Masih ada pegawai yang kurang disiplin disaat jam kerja kantor
2. Masih ada kegiatan-kegiatan yang dilakukan secara dadakan tanpa perencanaan terlebih dahulu yang dapat mengganggu proses kegiatan yang lainnya
3. Belum terlaksananya pendataan sumur berizi dan tidak berizin serta sumur pantau
4. Masih maraknya terjadi penambangan tanpa izin (peti) untuk mineral logam, bukan logam serta batuan.
5. Belum terlaksananya penggunaan bahan bakar nabati untuk hemat energi
6. Belum terlaksananya pengawasan dan pembimbingan penggunaan energi baru terbarukan.
7. Masih banyak desa-desa yang belum dialiri listrik dan belum efisien pembinaan serta pengawasan terhadap usaha-usaha ketenagalistrikan

Peneliti berupaya mengkaji pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Energi dan Sumberdaya Mineral Daerah Provinsi Sulawesi Utara dengan melihat tingkat pelayan dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik didalamnya.

KAJIAN PUSTAKA

Konsep Pelayanan Publik

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010). Oleh karena itu, pelayanan/pelayanan publik 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).

Penyelenggaraan Negara khususnya pada 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. Dalam hubungan dengan upaya peningkatan pelayanan sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang selanjutnya diubah dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014, diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan 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.

Selanjutnya perlu diperhatikan mengenai kemampuan dan kapasitas pegawai melakukan pelayanan/pelayanan publik seperti memberikan pelayanan prima dan berkualitas terhadap masyarakat serta mampu untuk tanggap melihat kepentingan masyarakat umum., maka para pegawai harus menempatkan diri sesuai dengan kondisi dan perkembangan masyarakat. Dengan kata lain bahwa perlu ada ketepatan metode pelayanan publik yang sesuai dengan kondisi dan tahapan perkembangan masyarakat.

Kualitas pelayanan hanya dapat diukur pada sejauh mana memberikan pelayanan yang memadai, yaitu menyelesaikan job order berdasarkan prinsip ketepatan waktu,

ketepatan prosedur dan kepastian biaya, serta kualitas layanan yang memuaskan. (Sinambela dkk, 2008).

Menurut Laking & Stevens (2000), persoalan pelayanan publik semakin mencuat manakala dikaitkan dengan berbagai perkembangan dan tuntutan kontemporer seperti globalisasi atau liberalisasi perdagangan, *good governance*, profesionalisme, transparansi, akuntabilitas, mobilitas sosial ekonomi, dan sederatan isu terkait lainnya. Belum lagi jika dihubungkan dengan penegakan etika dan moral dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Menurut Brady dan Conin dijelaskan bahwa “kualitas pelayanan/kualitas pelayanan publik merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima” (Afrial, 2009). Sedangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Samosir, 2005) “kualitas pelayanan/kualitas pelayanan publik adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diberikan dan yang diterimanya”.

Surjadi (2009) mengingatkan bahwa yang menjadi hakekat dari pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Ada tiga unsur pokok dalam pelayanan publik yakni

- a. Unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan
- b. Proses pelayanan
- c. Sumberdaya manusia sebagai pemberi layanan.

Untuk memperoleh pegawai yang mampu melayani publik sebagaimana yang diharapkan, salah satunya melalui pengembangan kualitas sumberdaya 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)

Konsep Sumberdaya Manusia

Sumberdaya manusia berkaitan dengan semua aspek pelayanan, yang berhubungan dengan potensi dan memungkinkan ia melakukan kegiatan yang produktif terhadap masyarakat (Suroto 1989). Salah satu kegiatan yang produktif terhadap masyarakat hendak dilakukan oleh seorang pegawai adalah melakukan pelayanan publik. Kualitas sumberdaya manusia adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan bekal pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang cukup memadai dalam melakukan pelayanan. (Widodo, 2001).

Sumberdaya manusia memiliki beberapa komponen-komponen yang berkualitas antara lain komponen fisik dan nonfisik. Komponen kualitas fisik yaitu kesegaran jasmani, kesehatan, daya tahan tubuh dan lain sebagainya. Sedangkan kualitas nonfisik ialah komponen kepribadian seperti kecerdasan, kemandirian, kreatifitas, ketahanan mental, keseimbangan antara emosi dan rasio.

Menurut Hasibuan (2007) bahwa sumberdaya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan fisik yang dimiliki individu. Sumberdaya manusia dipandang sebagai kemampuan yang dimiliki manusia untuk didayagunakan untuk menjalankan suatu organisasi atau urusan lainnya sehingga berdaya guna atau berhasil guna. Ini berarti bahwa manusia memiliki kemampuan yang perlu dikembangkan untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah direncanakan. Selanjutnya dijelaskan bahwa sumberdaya manusia dapat dilihat dalam beberapa aspek. Dari sekian banyak aspek sumberdaya manusia yang dapat dilihat adalah antara lain perkembangannya, pengetahuan, sikap dan perilaku serta kemampuan yang merupakan salah satu aspek yang menempati posisi yang penting.

Martoyo Andi (1998) memberi pengertian tentang sumberdaya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan

sumber daya finansial, serta merumuskan seluruh strategi guna kepentingan pelayanan.

Konsep Kinerja

Dalam pengembangannya kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik yaitu unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumberdaya manusia sebagai pemberi layanan. Hendak dinyatakan juga bahwa kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang seperti suatu perbuatan dalam suatu prestasi untuk suatu pameran ketrampilan. Trampil dalam melakukan pelayanan publik. Upaya peningkatan kemampuan pegawai bertujuan untuk meningkatkan kinerja yang berdampak pada peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Melihat hal tersebut, maka peran kinerja sangatlah penting, terutama dalam mendorong tercapainya tujuan pelayanan. Kinerja dari setiap pekerja harus mempunyai nilai tambah. Kinerja individu adalah hasil kerja pegawai baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Kinerja individu ini akan tercapai jika didukung oleh atribut individu, upaya kerja (work effort) dan dukungan organisasi. Kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan/ tugas pelayanan yang dilakukan untuk mencapai tujuan pelayanan. (Whitmore. 1997).

Kinerja pegawai menurut Milkovich dan Boudreau (1997) adalah tingkat dimana pegawai tersebut menyelesaikan pekerjaan pelayanan yang telah ditetapkan.

Budaya Kerja

Gering Supriyadi dan Tri Guno (2009) menyatakan bahwa budaya kerja merupakan falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok yang tercermin dalam sikap dan menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai kerja atau sekumpulan pola perilaku yang melekat secara keseluruhan pada diri setiap individu.

Perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan dalam melakukan pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep. Menpan) Nomor : 25/Kep/M.PAN/4/2002 tentang Pedoman Budaya Kerja bagi Aparatur Negara yang memiliki nilai dasar bagi seseorang atau organisasi untuk menentukan sikap dan perilaku dalam menghadapi suatu masalah atau kejadian. Budaya kerja juga didefinisikan sebagai cara kerja sehari-hari yang bermutu dan selalu mendasari nilai – nilai yang penuh makna, sehingga menjadi motivasi, memberi inspirasi, untuk senantiasa bekerja lebih baik, dan memuaskan bagi masyarakat yang dilayani.

Dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Manajemen Perubahan menjelaskan bahwa Budaya kerja dapat terbentuk, bila hal-hal berikut dipenuhi:

- (1) Komitmen dari Pimpinan tertinggi Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah;
- (2) Nilai-nilai pembentuk sikap perilaku positif dan produktif yang telah dirumuskan dan akan diterapkan, dapat dimengerti dan dipahami dengan mudah oleh seluruh Pimpinan dan Pegawai;
- (3) Pimpinan pada setiap jenjang menjadi panutan / contoh penerapan nilai-nilai di lingkungan Kementerian / Lembaga dan Pemerintah Daerah;
- (4) Antara Pimpinan dan Pegawai, saling percaya, saling terbuka dan menerima perubahan kebijakan serta metoda kerja yang baru yang lebih efektif;
- (5) Budaya kerja harus terkait langsung dengan kepentingan pelaksanaan tugas, pekerjaan dan masalah-masalah yang dihadapi bersama oleh instansi/ unit organisasinya;
- (6) Budaya kerja diterapkan secara konsisten, disiplin dan berkelanjutan.

Menurut Triguno (2004:1) budaya kerja adalah nilai-nilai yang menjadi kebiasaan dan bermula dari adat istiadat, agama, norma dan kaidah yang menjadi

keyakinan pada diri perilaku kerja atau organisasi untuk melakukan pelayanan.

Menurut Wibowo (2010:9), Budaya kerja adalah suatu acuan pribadi dan suatu organisasi, dimana terjadi interaksi. Dengan kata lain bahwa budaya kerja adalah cara pandang yang menumbuhkan keyakinan atas dasar nilai – nilai yang diyakini pegawai untuk mewujudkan prestasi kerja pelayanan yang baik.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif karena metode penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya dimana penulis ingin mencari tahu hubungan pengaruh Sumber Daya Manusia, Kinerja, dan Budaya Kerja terhadap Pelayanan Publik..

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

Menurut Usman dan Akbar (2006:15) Data ialah suatu bahan mentah yang jika diolah dengan baik melalui berbagai analisis dapat melahirkan berbagai informasi, dan dengan informasi itu kita dapat mengambil suatu keputusan. Sumber Data digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer dan Data Sekunder. Sumber data Primer yang didapati langsung peneliti di objek penelitian lokasi penelitian Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Daerah Provinsi Sulawesi Utara yang diperoleh menggunakan Kuesioner kepada Pegawai Negeri Sipil yang menjadi Sampel. Sumber data sekunder yakni data yang sudah ada yang tanpa harus diolah seperti dokumentasi, data nominatif ASN Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Daerah Provinsi Sulawesi Utara, dan lain-lain.

Populasi penelitian adalah keseluruhan subyek penelitian, atau disebut juga universo (Ali, 1985 dalam Taniredja dan Mustafidah, 2011:33). Arikunto (2003:108) menyatakan bahwa populasi juga merupakan keseluruhan subyek penelitian. Menurut Sugiyono pengertian populasi adalah wilayah

generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2011:80). Populasi disini adalah seluruh Aparatur Sipil Negara di Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Daerah Provinsi Sulawesi Utara yang melaksanakan pekinerja.

Pengertian definisi operasional variabel penelitian yang dimaksud berupa pemberian arti atau menspesifikasikan atau memberikan makna operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel yang ada. (Nasir, 2003:152)

1. Variabel Sumberdaya Manusia (X1)

Definisi operasional variabel sumberdaya manusia adalah : Sumberdaya manusia menurut Wibowo (2010) adalah terdiri dari Mutu Fisik dan Mutu Nonfisik. Mutu Fisik mencakup Kesehatan, kesehatan, serta Daya tahan fisik yang baik. Hal ini memungkinkan seseorang (Aparatur) untuk dapat melaksanakan dan mengembangkan pendidikan, pelatihan dan ketrampilan dengan menggunakan prosedur, sistematis, terorganisir dan berjenjang secara teknis dalam tujuan terbatas. Mutu Nonfisik yakni Memiliki kecerdasan intelektual/ intelligence Quotient (IQ) dan kecerdasan emosional/ Emotional Quotient (EQ) didalamnya mencakup kepribadian, kemandirian, kreativitas, ketahanan mental, keseimbangan antara emosi dan ratio. Dalam rangkaian kepentingan pembangunan maka dibutuhkan juga kualitas bermasyarakat (keselarasan hubungan dengan sesama manusia dan membentuk karya nyata untuk menghasilkan sesuatu dengan mutu yang baik), dan kualitas spiritual (religiusitas dan moralita).

2. Variabel Kinerja (X2)

Definisi operasional variabel kinerja menurut Simanjatak (2005)

(dalam Widodo 2014:133) menyatakan bahwa kinerja terdiri dari :

1. Kualitas dan kemampuan pegawai, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan/pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental, dan kondisi fisik pegawai.
2. Sarana pendukung, yaitu hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja dan hal-hal yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai.
3. Suprasana yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kebijakan pemerintah dan hubungan industrial manajemen.

3. Variabel Budaya Kerja (X3)

Definisi operasional variabel budaya kerja adalah Perilaku yang dilakukan berulang-ulang oleh setiap individu dan kelompok dalam suatu organisasi dengan menanamkan dan menyatakan nilai-nilai menggunakan sarana tertentu berkali-kali sehingga masyarakat dapat menikmati dan merasakannya.

Ndraha (2004) membagi budaya kerja dalam 2 (dua) unsur yaitu

1. Sikap terhadap pekerjaan seperti bersantai, memperoleh kepuasan karena adanya kesibukan, dan merasa terpaksa melakukan sesuatu hanya untuk kelangsungan hidup.
 2. Perilaku pada waktu bekerja seperti rajin, berdedikasi, bertanggung jawab, berhati-hati, teliti, cermat, kemauan yang kuat untuk mempelajari tugas dan kewajibannya, suka membantu sesama pegawai atau sebaliknya.
- ### 4. Variabel Pelayanan Publik (Y)

Definisi operasional variabel pelayanan publik adalah menurut Lembaga Administrasi Negara (1998), menjelaskan ciri-ciri pelayanan publik yang profesional adalah :

1. efektif
2. sederhana
3. kejelasan/kepastian
4. keterbukaan
5. efisien
6. ketepatan waktu
7. responsif, dan
8. adaptif

Tabel Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

No	Variabel Penelitian	Devinisi Operasional	Indikator	Skala
1	Sumberdaya Manusia (X1)	<p>Mutu Fisik (Kesegaran, ketahanan serta kesehatan jasmani) yaitu melaksanakan dan mengembangkan pendidikan, pelatihan dan ketrampilan bagi aparatur dengan menggunakan prosedur, sistimatis, teroganisir dan berjenjang secara teknis dalam tujuan terbatas.</p> <p>Mutu Nonfisik Memiliki kecerdasan intelektual/ intellegence Quotient (IQ) dan kecerdasan emocional/ Emotional Quotient (EQ) serta memiliki motifasi dan kepribadian yang baik.</p>	<p>Mutu Fisik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Mengikuti Pendidikan Formal dan nonformal 2.Mengikuti pelatihan dan bimbingan teknis 3.Mengikuti pendidikan, kepemimpinan secara berjenjang <p>Mutu Nonfisik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Kecerdasan 2.Kemandirian 3.Kreativitas 4.Ketahanan mental 5.Keseimbangan antara emosi dan ratio 	Skala Likert
2	Kinerja (X2)	Kualitas dan kemampuan pegawai, Sarana pendukung serta suprasarana yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kebijakan pemerintah dan hubungan industrial manajemen.	<ol style="list-style-type: none"> 1.pendidikan/pelatihan 2.etos kerja, 3.motivasi kerja, 4.sikap mental, 5.kondisi fisik yang baik. 6.hal-hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja dan kesejahtraan pegawai. 7.Suprasarana yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kebijakan pemerintah dan hubungan industrial manajemen 	Skala Likert
3	Budaya Kerja (X3)	Perilaku pada waktu bekerja seperti	<ol style="list-style-type: none"> 1.rajin, 2.berdedikasi, 3.bertanggung jawab, 4.berhati-hati, 5.teliti, cermat, 6.kemauan yang kuat untuk mempelajari tugas dan kewajibannya, 7.suka membantu sesama pegawai atau sebaliknya. 	Skala Likert

Pelayanan Publik (Y)	Pemberian pelayanan kepada orang lain(masyarakat) yang mempunyai kepentingan secara pribadi atau kelompok sesuai dengan aturan pokok perundang-undangan dan tata cara yang ditetapkan.	1.Efektif 2.Sederhana - muda - cepat - tepat - tidak berbelit-belit - mudah dipahami dan mudah dilaksanakan 3.Kejelasan dan kepastian 4.Keterbukaan 5.Efisien 6.Ketepatan waktu 7.Responsif 8.Adaptif	Skala Likert
-----------------------------	--	---	--------------

Instrumen Penelitian (Alat Pengumpulan Data)

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah : Angket atau Kuesioner (Questionaire). Instrumen atau alat pengumpul data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden). Instrumen atau alat pengumpul datanya juga disebut angket berisi sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau direspon oleh responden. Responden mempunyai kebiasaan untuk memberikan jawaban atau respon sesuai dengan persepsinya. Yang diberikan kuesioner dalam penelitian ini adalah Aparatur Sipil Negara di Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Sulawesi Utara.

Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan bagian fase terpenting dalam suatu penelitian, yang melalui tahapan sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Menurut Arikunto (1998:160) dalam Taniredja dan Mustafidah (2011:42). Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Jika : $t_{hitung} \geq + t_{tabel}$ atau $t \geq + t_{tabel}$ maka alat pengumpul data itu valid untuk mengukur variabel tersebut. Pengujian validitas skala

Likert paling banyak menggunakan rumus ini.

2. Uji Reliabilitas

Taniredja dan Mustafidah (2011:43) menyatakan Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha (α) dimana menurut Usman dan Akbar (2006:291) bahwa Cronbach Alpha (α) dapat digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen skala Likert (1 sampai 5 atau 1 sampai dengan 4) atau instrumen yang ítem-ítemnya dalam bentuk esai.

Teknik Analisis Data

Teknik Analisis yang digunakan yakni regresi sederhana dan regresi berganda. Menurut Usman dan Akbar (2006:241) Analisis Regresi digunakan untuk mendapatkan pengaruh dua variabel kriteriumnya atau untuk mencari hubungan fungsional satu variabel predictor (variabel bebas) atau lebih dengan variabel kriteriumnya (variabel terikat). Bahwa sebelum penarikan kesimpulan sesuai dengan Judul maka penulis menggunakan Uji Regresi

Linier yang penghitungannya dibantu dengan menggunakan Program SPSS 22.

Adapun jumlah pegawai negeri yang ada di Dinas Energi dan Sumberdaya Mineral Daerah Provinsi Sulawesi Utara berdasarkan

data nominative pegawai dan daftar urutan kepangkatan bulan juni 2019 adalah 57 orang yang terdiri dari 36.orang pria dan 21 Orang wanita.

Tabel Jumlah pegawai

No	Golongan	Jumlah Pria	Jumlah Wanita	Total
1	THL	4	2	6
2	Gol.IV	5	1	6
3	Gol.III	25	17	42
4	Gol.II	3	-	3
Jumlah		37	20	57

Sumber : Hasil olahan data survey 2019

Gambaran Karakteristik Responden

Data identitas responden didapat melalui kuesioner yang diisi oleh responden yang menggambarkan karakteristik responden dalam penelitian melalui penyajian data berikut ini.

a. Usia

Usia dalam kaitan perilaku individu di lokasi kerjanya adalah sebagai gambaran dari pengalaman kerja dan tanggungjawab. Tabulasi usia dari para responden dapat terlihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel Usia Responden

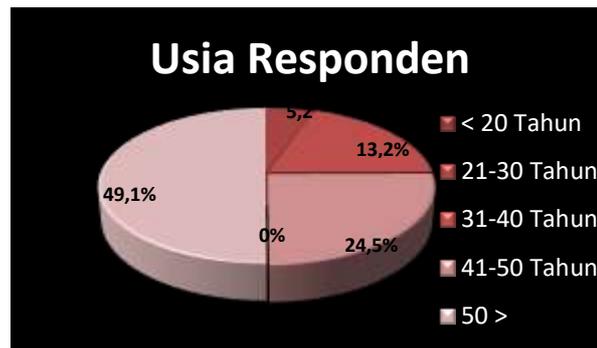
No	Usia (Tahun)	THL	Gol.IV	Gol.III	Gol.II	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	≤ 20	-	-	-	-	-	0
2	21-30	2	-	1	-	3	5,2
3	31-40	2	-	9	-	11	19,2
4	41-50	1	-	14	-	14	24,5
5	≥ 51	1	6	18	3	28	49,1
Total		6	6	42	3	57	100

Sumber : Hasil olahan data survey 2019.

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa usia ≤ 20 sebanyak 0 (tidak ada) Orang merupakan pegawai baru lulusan sarjana disemua golongan, kemudian usia antara 21-30 tahun terdapat sebanyak tiga (3) orang 5,2% yang terdiri dari pegawai THL dua (2) orang dan pegawai golongan tiga satu (1) orang, kemudian usia antara 31-40 tahun sebelas (11) orang 19,2% terdiri dari pegawai

THL dua (2) orang dan sembilan (9) orang pegawai golongan tiga, kemudian usia antara 41- 50 tahun terdiri 15 orang 24,5% terdiri dari pegawai THL satu (1) orang dan empat belas (14) orang pegawai golongan tiga, kemudian usia lebih dari lima puluh (50) tahun 28 orang 49,1% terdiri dari THL satu (1) orang, golongan IV (empat), 6 (enam) orang,

golongan III (tiga) 18 (delapan belas) orang dan golongan II (dua), 3 (tiga) orang



Sumber data olahan 2019

Gambar Pie chart usia responden

b. Jenis kelamin dan responden golongan kerja responden

jenis kelamin dan golongan kerja responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Dalam suatu pekerjaan, jenis kelamin menjadi suatu pembeda aktivitas individu

Tabel Jenis kelamin responden

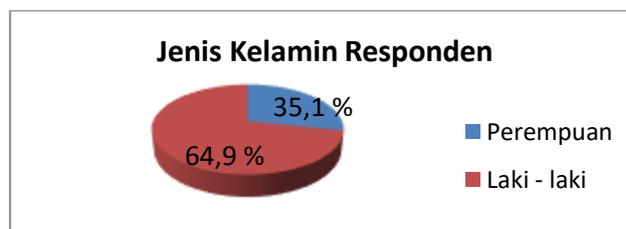
No	Jenis Kelamin	THL	Gol.IV	Gol.III	Gol.II	Jumlah Responden	Persentasi (%)jumlah Responden
1	Laki-laki	4	5	25	3	37	64,9
2	Perempuan	2	1	17	-	20	35,1
	Total	6	6	42	3	57	100

Sumber : Hasil olahan data survey 2019

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-laki berjumlah 37 orang (64,9%) yang terdiri dari THL berjumlah 4 (empat) orang, golongan IV berjumlah 5 (lima) orang, golongan III, berjumlah 25 (dua puluh lima) orang dan golongan II, berjumlah 3 (tiga) orang.

Sedangkan responden perempuan berjumlah 20 orang (35,1%) yang terdiri dari THL 2 orang, golongan IV berjumlah 1 (satu) orang, golongan III berjumlah 17 (tujuh belas) orang, golongan II, tidak ada orang.

Untuk jenis kelamin responden diambil dengan gambaran secara diagram pie chart dapat digambarkan sebagai berikut :



Sumber data olahan 2019

Gambar Pie chart jenis kelamin responden

a. Pendidikan responden

Pendidikan banyak kali dipandang sebagai kondisi yang mencerminkan kemampuan (ability) seseorang dalam melaksanakan pekerjaan sekaligus juga

pendidikan biasanya menentukan golongan kerja seseorang. Penyajian data pendidikan responden jika dikatakan dengan golongan kerja seseorang dapat dilihat dalam tabel berikut.

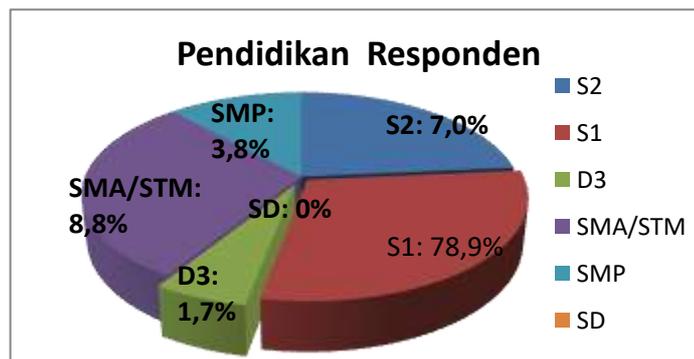
Tabel Pendidikan responden

No	Pendidikan	Gol.IV	Gol.III	Gol.II	Jumlah Responden	Prosentase (%) jumlah Responden
1	S2	2	2	-	4	7,0
2	S1	4	41	-	45	78,9
3	D3	-	1	-	1	1,7
4	SMA/STM	-	4	1	5	8,8
5	SMP	-	-	2	2	3,5
6	SD	-	-	-	0	0
	Total	5	49	3	57	100

Sumber : Hasil olahan data survey 2019

Dari tabel 5 pendidikan responden dapat diketahui bahwa untuk pegawai berpendidikan strata 2 sebanyak 4 orang yang terdiri dari 2 orang golongan IV dan 2 orang golongan III. Untuk pegawai yang berpendidikan strata 1 sebanyak 45 orang yang terdiri dari 4 orang golongan IV dan 41 orang golongan III. Untuk pegawai yang berpendidikan diploma 3 sebanyak 1 (satu)

orang. Sedangkan untuk pegawai yang berpendidikan SMA/STM sebanyak 5 orang, yang terdiri dari 4 (empat) orang golongan III dan 1 (satu) orang golongan II. Untuk responden yang berpendidikan SMP sebanyak 2 (dua) orang digolongkan II sedangkan responden yang berpendidikan SD tidak ada orang.



Sumber : data olahan 2019

Gambar Pie Chart pendidikan responden

d. Masa kerja responden

Masa kerja dipandang sebagai suatu kondisi kematangan seorang aparatur sipil negara dalam melaksanakan tugas tanggungjawabnya. Biasanya semakin lama

masa kerja seseorang menunjukkan pengalaman dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab dan dianggap sudah matang dalam melaksanakan pelayanan publik.

Tabel Masa kerja

No	Golongan	0-5 Thn	6-10 Thn	11-15 Thn	16-20 Thn	21-24 Thn	≥ 25 Thn	Jumlah
1	IV						6	6
2	III		5	12	7	7	8	
3	LI			2	2		2	6
4	THL		2	2			2	6
	Jumlah		7	16	9	7	18	

Sumber : Hasil olahan data survey 2019

Dari tabel 6 maka diperoleh data bahwa jumlah pegawai dengan masa kerja 0-5 tahun sebanyak tidak ada orang. Untuk masa kerja 6-10 tahun sebanyak 7 orang, untuk masa kerja 11-15 tahun sebanyak 16 orang. Untuk masa kerja 16-20 tahun sebanyak 9 orang. Untuk masa kerja 21-24 tahun sebanyak 7 orang dan untuk masa kerja 25 tahun keatas sebanyak 18 orang

A. Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat tiga (3) variabel independen (bebas) yakni sumberdaya manusia, kinerja, dan budaya kerja ; serta satu (1) variabel dependen (terikat) yakni pelayanan publik. Penelitian ini mengambil responden pada 57 orang pegawai (ASN dan THL) di Dinas Energi dan Sumberdaya Mineral Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

Setiap variabel memiliki jumlah pertanyaan yang bervariasi didalam kuesionernya. Variabel sumberdaya manusia memiliki delapan (8) pertanyaan, kinerja memiliki Sembilan (9) pertanyaan, budaya kerja memiliki tujuh (7) pertanyaan, dan

pelayanan publik memiliki delapan (8) pertanyaan.

Setiap variabel membutuhkan tanggapan dari responden yang disesuaikan dengan indikator yang ada dengan skala likert yang rumusan skornya sebagai berikut :

1. STS = sangat tidak setuju
2. TS = tidak setuju
3. R = ragu-ragu
4. S = setuju
5. SS = sangat setuju.

Diasumsikan skor batas atas adalah 285 didapatkan dari jumlah responden sebanyak 57 orang dikalikan dengan nilai tertinggi 5, sedangkan skor batas bawah adalah jumlah responden sebanyak 57 orang dikalikan dengan nilai terendah yaitu nilai angka satu (1). Perhitungan rentang prosentase jumlah skor adalah dimana batas atas dikurangi batas bawah yakni $285 - 57 = 228$ dan nilai ini dibagi dengan jumlah pilihan jawaban maka menjadi $228 : 5 = 45,6$. Jadi rentang prosentase menjadi 45,6, yang tergambar dalam table berikut ini.

Tabel Kriteria jumlah skor aktual tanggapan responden

No	Jumlah Skor Aktual	Kriteria
1.	57 - 102,6	sangat tidak setuju
2.	102,6 - 148,2	tidak setuju
3.	148,2 - 193,8	ragu-ragu
4.	193,8 - 239,4	setuju
5.	239,4 - 285	sangat setuju

Sumber : hasil olahan data survei 2019

Hasil Analisis Data

Analisis data merupakan bagian fase terpenting dalam suatu penelitian yang melalui tahapan sebagai berikut :

I. Uji Instrumen

a. Uji Validasi

Jika : $t_{hitung} > + t_{tabel}$ maka alat pengumpul data itu valid untuk variabel

tersebut. Dengan menggunakan Program SPSS 22, diperoleh hasil sebagai berikut :

1). Variabel X1 : Sumberdaya Manusia

Tabel 8 : Hasil analisis validitas variable X1

No	Variabel Item	Korelasi Item dengan Total	Keterangan
1	Butir X1.1	0,259	valid
2	Butir X1.2	0,295	valid
3	Butir X1.3	0,446	valid
4	Butir X1.4	0,330	valid
5	Butir X1.5	0,357	valid
6	Butir X1.6	0,467	valid
7	Butir X1.7	0,508	valid

Sumber : Hasil olahan data dengan SPSS 22.

Nilai korelasi pada Tabel 12 lebih besar dari nilai korelasi tabel $r = 0,273$ (data valid). Dengan demikian butir pertanyaan 1 sampai

dengan 7 pada semuanya dikatakan valid sesuai dengan hasil olah data SPSS 22.

2) Variabel X2 : Kinerja

Tabel 9 : Hasil analisis validitas variable X2

No	Variabel Item	Korelasi Item dengan Total	Keterangan
1	Butir X2.1	0,687	valid
2	Butir X2.2	0,366	valid
3	Butir X2.3	0,444	valid
4	Butir X2.4	0,494	valid
5	Butir X2.5	0,672	valid
6	Butir X2.6	0,562	valid
7	Butir X2.7	0,320	valid

Sumber : Hasil olahan data dengan SPSS 22

Nilai korelasi pada Tabel 13 lebih besar dari nilai korelasi tabel $r = 0,273$ (data valid). Dengan demikian butir pertanyaan 1 sampai dengan 7 pada variable X2 semuanya valid.

3) Variabel X3 : Budaya Kerja

Tabel 10. Hasil analisis validitas variable X3

No	Variabel Item	Korelasi Item dengan Total	Keterangan
1	Butir Y1.1	0,534	valid
2	Butir Y1.2	0,464	valid
3	Butir Y1.3	0,516	valid
4	Butir Y1.4	0,537	valid
5	Butir Y1.5	0,678	valid
6	Butir Y1.6	0,532	valid
7	Butir Y1.7	0,546	valid

Sumber : Hasil olahan data dengan SPSS 22.

Nilai korelasi pada Tabel 14 lebih besar dari nilai korelasi tabel $r = 0,273$ (data valid). Dengan demikian butir pertanyaan 1 sampai dengan 7 pada variable X3 semuanya valid

) Variabel Y Pelayanan Publik

Tabel Hasil analisis validitas variable Y

No	Variabel Item	Korelasi Item dengan Total	Keterangan
1	Butir X3.1	0,461	valid
2	Butir X3.2	0,415	valid
3	Butir X3.3	0,389	valid
4	Butir X3.4	0,242	valid
5	Butir X3.5	0,502	valid
6	Butir X3.6	0,511	valid
7	Butir X3.7	0,450	valid

Sumber : Hasil olahan data dengan SPSS 22.

Nilai korelasi pada Tabel 15 lebih besar dari nilai korelasi tabel $r = 0,273$ (data valid). Dengan demikian butir pertanyaan 1 sampai dengan 7 pada variable Y semuanya valid

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan atau dengan kata lain bahwa instrument dapat

dipercaya atau dapat diandalkan atau dengan kata lain bahwa instrument penelitian cukup dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data karena instrument itu sudah baik. Uji reliabilitas yang menggunakan nilai alpha Cronbach dengan program SPSS 22, diperoleh nilai alpha Cronbach lebih besar dari 0,6 dengan demikian instrument dinyatakan reliabel. Hasil uji tersebut dapat dilihat pada tabel 16 berikut ini.

Tabel Hasil uji reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha Cronbach	Keterangan
1	Sumberdaya Manusia	0,693	Reliabel
2	Kinerja	0,791	Reliabel
3	Budaya Kerja	0,706	Reliabel
4	Pelayanan Publik	0,827	Reliabel

Sumber : Hasil olahan data dengan SPSS 22.

2. Analisis Regresi Antar Variabel

Hasil analisis data antar variable penelitian secara lengkap disajikan pada Lampiran 3. Analisis tersebut diuraikan sebagai berikut :

a. Analisis regresi Pelayanan Publik (Y) dengan Sumberdaya Manusia (X1)

Persamaan regresi pelayanan publik dengan sumberdaya manusia ialah : $Y = 13,190 + 0,615 X_1$, dengan nilai $p < 0,05$ dan koefisien determinasi (R^2) = 0,333. Ini berarti bahwa pelayanan publik secara bermakna dipengaruhi oleh sumberdaya manusia. Nilai koefisien regresi yang positif, ini berarti bahwa makin tinggi kualitas sumberdaya manusia akan meningkatkan pelayanan publik. Koefisien determinasi (R^2) = 0,333, berarti bahwa naik-turunnya nilai pelayanan publik 33,3 % dipengaruhi oleh naik-turunnya nilai sumberdaya manusia.

b. Analisis regresi Pelayanan Publik (Y) dengan Kinerja (X2)

Persamaan regresi pelayanan publik dengan kinerja ialah : $Y = 31,873 + 0,048 X_2$, dengan nilai $p > 0,05$ dan koefisien determinasi (R^2) = 0,003. Ini berarti bahwa pelayanan publik tidak dipengaruhi oleh kinerja.

c. Analisis regresi Pelayanan Publik (Y) dengan Budaya Kerja (X3)

Persamaan regresi pelayanan publik dengan budaya kerja ialah : $Y = -0,343 +$

$1,131 X_3$, dengan nilai $p < 0,05$ dan koefisien determinasi (R^2) = 0,736. Ini berarti bahwa pelayanan publik secara bermakna dipengaruhi oleh budaya kerja. Nilai koefisien regresi yang positif, ini berarti bahwa makin tinggi budaya kerja akan meningkatkan pelayanan publik. Koefisien determinasi (R^2) = 0,736, berarti bahwa naik-turunnya nilai pelayanan publik 73,6 % dipengaruhi oleh naik-turunnya nilai budaya kerja.

d. Analisis regresi Pelayanan Publik (Y) dengan Sumberdaya Manusia (X1), Kinerja (X2), dan Budaya Kerja (X3)

Persamaan regresi pelayanan publik dengan sumberdaya manusia, kinerja, dan budaya kerja ialah : $Y = -3,566 + 0,137 X_1 + 0,041 X_2 + 1,034 X_3$, dengan nilai $p < 0,05$ untuk variable X_3 , sedangkan untuk variable X_1 dan X_2 nilai $p > 0,005$, dan koefisien determinasi (R^2) = 0,751. Ini berarti bahwa pelayanan publik secara bermakna dominan dipengaruhi oleh budaya kerja. Koefisien determinasi (R^2) = 0,751, berarti bahwa naik-turunnya nilai pelayanan publik 75,1 % dipengaruhi oleh naik-turunnya nilai sumberdaya manusia, kinerja, dan budaya kerja.

D. Pembahasan

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel sumberdaya manusia, dan budaya kerja terhadap pelayanan publik, tetapi variabel kinerja tidak berpengaruh

positif dan signifikan terhadap pelayanan publik. Namun dalam penelitian untuk ketiga variabel secara bersama-sama yaitu sumberdaya manusia, kinerja dan budaya kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan.

Berikut dibawah ini hasil analisis yang telah diketahui dan dianalisis pengaruh variabel sumberdaya manusia, kinerja, dan budaya kerja, terhadap pelayanan publik dalam penelitian ini.

a. Pengaruh faktor sumberdaya manusia terhadap pelayanan publik aparatur.

Dari hasil yang telah diketahui bahwa nilai analisis regresi pelayanan publik (Y) dengan sumberdaya ialah $Y = 13,190 + 0,615 X_1$, dengan nilai $p < 0,05$ dan koefisien determinasi $R^2 = 0,333$ dan ini berarti bahwa pelayanan publik secara bermakna telah dipengaruhi oleh sumberdaya manusia.

Untuk itu penelitian ini melihat adanya mutu fisik dan mutu nonfisik sebagaimana diutarakan oleh Wibowo (2010) yang harus dilaksanakan oleh pegawai adalah sebagai berikut :

1. Mengikuti pendidikan formal dan nonformal
2. Mengikuti pelatihan dan bimbingan teknis
3. Mengikuti pendidikan kepemimpinan secara berjenjang
4. Kecerdasan
5. Kemandirian
6. Kreatifitas
7. Ketahanan mental

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sumberdaya manusia berperan penting dalam keberhasilan memajukan PT.Indomitra Prima Lestari Makasar. Perusahaan ini berupaya untuk menciptakan sumberdaya manusia yang handal disemua bagian satuan kerja.

Semua yang telah dikemukakan diatas harus dilaksanakan oleh pegawai (ASN dan THL) di Dinas Energi dan Sumberdaya Mineral Daerah Provinsi Sulawesi Utara guna

untuk mengembangkan sumberdaya manusia yang ada untuk pelayanan publik.

Pegawai Dinas Energi dan Sumberdaya Mineral Daerah Provinsi Sulawesi Utara ASN dan THL) juga menyadari bahwa sangat penting untuk meningkatkan sumberdaya manusia, melalui kuesioner yang dijalankan.

b. Pengaruh faktor kinerja terhadap pelayanan publik aparatur

Dari hasil yang telah diketahui bahwa nilai analisis regresi pelayanan publik (Y) dengan kinerja ialah $Y = 31,873 + 0,048 X_2$, dengan nilai $p > 0,05$ dan koefisien determinasi (R^2) = 0,003 dan ini berarti bahwa pelayanan publik tidak dipengaruhi oleh kinerja.

Untuk itu penelitian ini melihat bahwa kinerja tercipta dengan adanya kualitas dan kemampuan pegawai, sarana pendukung, dan suprasana yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kebijakan pemerintah dan hubungan industrial. (Simanjutak 2005) (dalam widodo 2014:133), yang harus dikerjakan oleh pegawai adalah :

1. Mengikuti pendidikan dan pelatihan
2. Memiliki kualitas dan kemampuan
3. Memiliki etos kerja
4. Memiliki motivasi kerja
5. Sikap mental
6. Kondisi fisik yang baik
7. Lingkungan kerja yang baik

Dalam kasus ini hal-hal yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai tidak mempengaruhi hasil yang diterima oleh masyarakat dalam hal pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai tersebut.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa melalui pendidikan, pelatihan dll dapat meningkatkan kinerja seorang pegawai di PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru.

Semua yang telah dikemukakan diatas harus dilaksanakan oleh pegawai (ASN dan THL) di Dinas Energi dan Sumberdaya Mineral Daerah Provinsi Sulawesi Utara guna untuk meningkatkan kinerja demi terlaksananya pelayanan publik.

Pegawai Dinas Energi dan Sumberdaya Mineral Daerah Provinsi Sulawesi Utara ASN dan THL) juga menyadari bahwa sangat

penting untuk memiliki kinerja yang baik, hal itu dapat terlihat melalui kuesioner yang dijalankan.

c. Pengaruh faktor budaya kerja terhadap pelayanan publik aparatur

Dari hasil yang telah diketahui bahwa nilai analisis regresi pelayanan publik (Y) dengan budaya kerja ialah $Y = 0,343 + 1,131 X_3$, dengan nilai $p < 0,05$ dan koefisien determinasi $R^2 = 0,736$ dan ini berarti bahwa pelayanan publik secara bermakna telah dipengaruhi oleh budaya kerja.

Untuk itu penelitian ini melihat bahwa budaya kerja adalah perilaku yang dilakukan berulang-ulang oleh setiap individu atau kelompok sebagaimana diutarakan oleh Ndraha (2004) bahwa perilaku yang harus dilaksanakan oleh pegawai adalah sebagai berikut :

1. Rajin
2. Berdedikasi
3. Bertanggung jawab
4. Berhati-hati
5. Teliti dan cermat
6. Kemauan yang kuat untuk mempelajari tugas dan kewajibannya
7. Suka membantu sesama pegawai atau sebaliknya

Semuanya yang telah dikemukakan diatas harus dilaksanakan oleh pegawai (ASN dan THL) di Dinas Energi dan Sumberdaya Mineral Daerah Provinsi Sulawesi Utara guna untuk mengembangkan budaya kerja dalam melaksanakan pelayanan publik.

Pegawai Dinas Energi dan Sumberdaya Mineral Daerah Provinsi Sulawesi Utara (ASN dan THL) juga menyadari bahwa sangat penting untuk mengembangkan budaya kerja yang baik, hal itu dapat terlihat melalui kuesioner yang dijalankan.

d. Pengaruh faktor sumberdaya manusia, kinerja, dan budaya kerja secara bersama-sama terhadap pelayanan publik.

Dari hasil yang telah diketahui bahwa nilai analisis regresi pelayanan publik (Y)

dengan sumberdaya manusia, kinerja, dan budaya kerja ialah $Y = -3,566 + 0,137 X_1 + 0,041 X_2 + 1,034 X_3$ dengan nilai $p < 0,05$ untuk variabel X_3 , sedangkan untuk variabel X_1 dan X_2 nilai $p > 0,005$, dan koefisien determinasi (R^2) = 0,751. Ini berarti bahwa pelayanan publik secara bermakna dominan dipengaruhi oleh budaya kerja. Koefisien determinasi (R^2) = 0,751, berarti bahwa naik-turunnya nilai pelayanan publik 75,1% dipengaruhi oleh naik-turunnya nilai sumberdaya manusia, kinerja, dan budaya kerja.

Untuk itu penelitian ini melihat bahwa sumberdaya manusia, kinerja dan budaya kerja berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan publik. Menurut Lembaga Administrasi Negara (1998), menyatakan ciri-ciri pelayanan publik yang harus dilaksanakan adalah :

- a. Efektif
- b. Sederhana
- c. Kejelasan/kepastian
- d. Keterbukaan
- e. Efisien
- f. Ketepatan waktu
- g. Responsif

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sumberdaya manusia, kinerja dan budaya kerja sangat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik pegawai kantor kelurahan Mojolangu, kec. Lowokwaru, kota Malang. Sumberdaya yang baik dari seorang lurah dalam melaksanakan dan memberi contoh pelaksanaan aturan perundang-undangan, dari dalamnya memiliki kinerja untuk bekerja menurut aturan-aturan yang berlaku disertai dengan budaya kerja yang baik selama menjadi seorang pegawai.

Semuanya yang telah dikemukakan diatas harus dilaksanakan oleh pegawai (ASN dan THL) di Dinas Energi dan Sumberdaya Mineral Daerah Provinsi Sulawesi Utara guna untuk mengembangkan dan melaksanakan pelayanan publik.

Pegawai Dinas Energi dan Sumberdaya Mineral Daerah Provinsi Sulawesi Utara (ASN dan THL) juga

menyadari bahwa sangat penting untuk mengembangkan pelayanan publik yang baik, hal itu dapat terlihat melalui kuesioner yang dijalankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, 2008, *Kebijakan Pelayanan Publik*, Pradnya Paramita Jakarta.
-2001, *Globalisasi dan Pelayanan Publik Dalam Prespektif Teori Governance*, Pradnya Paramita Jakarta.
- Ahmad S. Ruky 2014, *Prilaku Organisasi*, Penerbit PT Gramedia Jakarta.
- Anonimus, 2003, *Pemberdayaan Masyarakat Seri Pemberdayaan Masyarakat*, (Kerja sama Bapenas, Departemen Kimpraswil, Depdagri). JBIC : Jakarta.
- David Osborne dan Ted Gaebler, 2003, *Mewirusaha Birokrasi; mentransformasikan wirausaha kedalam sector publik*, Penerbit Pustaka Binaman Pressindo Jakarta.
- Dedy Mulyadi 2016 *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*
- Gering Supriyadi dan Tri Guno Agus, 2015, *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*, Jakarta:
- George R. Terry, 2006, *Principles of Management*. Homewood, First edition: 1972, Illinois: Richard D. Irwin..
- Ginandjar Kartasasmita 1994, *Perencanaan Pembangunan Nasional: Berbagai Tantangan dan Permasalahan Memasuki PjP II*. Makalah disampaikan pada kuliah umum sivitas akademika Universitas Brawijaya. Malang 2 Desember
- Gibson, J.L., John M.I., dan James H. D., 1997. *Organisasi Jilid 1 dan 2. (Terjemahan Nunuk Adriani)*. Binarupa Aksara. Jakarta
- H.Surjadi, 2012, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, PT.Refika Aditama Cetakan ke dua, Bandung
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 43. Mada University Press, Yogyakarta,
- [https //: kbbi.kemendikbud.go.id](https://kbbi.kemendikbud.go.id) Tanggal 7 Februari 2019
- [https://: nurhadi.blogspot.com](https://nurhadi.blogspot.com), Tanggal 16 Januari 2017, tentang Aplikasi Audit Manajemen Sumberdaya Manusia di PT. Indomitra Prima Lestari Makasar
- [https://: ayuningsih.blogspot.com](https://ayuningsih.blogspot.com), Tanggal 17 Februari 2015, tentang Peranan Pengembangan Sumberdaya Manusia dalam meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara V Pekan Baru
- [https://: diahsari.blogspot.com](https://diahsari.blogspot.com), Tanggal 8 April 2016, tentang Budaya Kerja Pegawai pada bagian organisasi Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala
- [https://: hatalea.blogspot.com](https://hatalea.blogspot.com), Tanggal 12 Mei 2017, tentang Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kelurahan Mojolangu
- Ibnu Kencana dkk 2006, *Prilaku Organisasi*, Media Mas Jakarta.
- Irham Fahmi, 2011, *Manajemen Kinerja, Teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta
- Indrawati R dan Yiniawati P. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran Untuk Menejemen Pembangunan dan Pendidikan*
- Johan Galtung dan Jakob Oetama <https://carapedia.com/pengertian-definisi-pembangunan-info2042.html>, Tanggal 1 Februari 2019

- Mardiasmo ,2002 , *Akuntabilitas sektor Publik*, Yogyakarta Andi
- Martoyo Andi, 1998, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Fakultas Ekonomi Yogyakarta.
- Koentjaraningrat 1990, *Kebudayaan dan Mentalitas Pembangunan*, Penerbit PT Gramedia Jakarta.
- Kurniawan,2005, *Efektivitas Organisasi*, Penerjemah Magdalena Jamin, Erlangga, Jakarta.
- Lijan Poltak Sinambela dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 52.
- Mangkunegara, A.A., dan Anwar Prabu.2008, *Evaluasi Kinerja Sumberdaya Manusia. Bandung* : Refika Aditama
-2005. “*Perilaku dan Budaya Organisasi*”, Bandung: PT Refika Aditama
- Mahmudi 2008, *Manajemen Kinerja sektor publik*, Penerbit Akademy Manajemen perusahaan, YKPN,
- Mas’ud Said, *Kepemimpinan Pengembangan Organisasi Team Building dan Perilaku Inovatif*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010), hlm. 27.
- Moenir.A.S. 2007, *Manajemen Kinerja*, Bumi Aksara Jakarta.
- Mahmudi 2008, *Manajemen Kinerja sektor publik*, Penerbit Akademy Manajemen perusahaan, YKPN,
- Nasution, 1992, *Metode Penelitian Sosial*, Pradnya Paramita Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2007 *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nawawi, 1985, *Ilmu Administrasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Nazir 1983, *Metode Penelitian Sosial*, CV Rajawali Jakarta
- Nugroho, Riant. 2009, *Publik Policy. Jakart* : PT Elex Media Kompetindo Parsons,
- Prabu Anwar Mangkunegara, 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Refika Aditama. Bandung
- Poerwardaminta, W.J.S., 2008 *Kamus Umum Nahasa Indonesia* , Penerbit Balai Pustaka Nasional
- Riant Nugroho,2008, *Kebijakan Publik, Formulasi Implementasi dan Evaluasi* Penerbit PT Alex Media Kompetindo Kelompok Gramedia Jakarta.
- Ridwan dan Sudrajat (2009:103) <http://www.materibelajar.id/2016/03/pengertian-pelayanan-publik-dan-standar.html>, Tanggal 30 Januari 2019
- Sempara Lukman, 2008, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Penerbit STIA LAN ,Press.
- Siagian. Sondang. P. 2006 , *Patologi Birokrasi, Analisis, Identifikasi dan Terapinya*, Ghalia Indonesia Jakarta.
- Siagian, Sondang P., 1996 *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Suud M. , Alkarhani, 2007 , *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah, Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai*, Depdiknas, Jakarta.
- Suparno Eko Widodo, 2014 *Manajemen Pengembangan Sumberdaya Manusia* Pustaka Pelajar. Yogyakarta
-,2013 *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Sinambela David, 2007, *Pelayanan Umum di Indonesia*, CV Rajawali Jakarta.

- Singarimbun dan Effendi, 1982, *Metode Penelitian Survei*, Penerbit Gunung Mulia Jakarta.
- Teguh Sanjaya, dkk, “*Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap Kabupaten Banyuwangi*”, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 2 No.4 (Malang: Universitas Brawijaya), hlm. 587.
- Thoha, Mifta. 1993 *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta PT Raja Grafindo Persada
- 2005, *Teori Organisasi dan Manajemen Klasik*, Jakarta : Universitas Indonesia
- Triguno dan Supriyadi, Gering, 2009, *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*, Lembaga Administrasi Negara (LAN), Jakarta.
- Viktor S. dan Jusuf J, 2008, *Pengawasan Melekat*, Penerbit CV. Rajawali Jakarta.
- W.J. S. Poerwadarminta, 2004, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Penerbit Balai Pustaka Nasional.
- Wayne. 2008. *Pengantar Teori dan Praktik Analisis Data*. Jakarta: Kencana Prenada
- Wibowo 2010 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenhallindo.
- Widodo Joko, 2008 *Analisis Kebijakan Publik (Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik)*
- Yani .M. 2012 *Budaya Organisasi*. Kencana: Surabaya
- Yousa 2002, *Manajemen Personalia*, , terjemahan Mohammad mas’ud. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Zethanl, Vakirie, 1990, *Delivering Quality Services* : Pustaka dan Red Post Press
- Peraturan Perundang-Undangan**
- Undang-Undang Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang ASN
- Peraturan Gubernur Nomor 68 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Dinas Energy dan Sumberdaya Mineral Daerah Provinsi Sulawesi Utara
- Peraturan Gubernur Nomor 63 Tahun 2017 Tentang SUSDUK Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Energy dan Sumberdaya Mineral Daerah Provinsi Sulawesi Utara
- Surat Keputusan Gubernur Nomor 16 Tahun 2017, Tentang Perubahan Keputusan Gubernur Nomor 328 Tahun 2013 Tentang Pemberian Tambahan Penghasilan Berdasarkan Prestasi Kerja Bagi PNS di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara