

ABSTRAK

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti lakukan di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Cianjur, ditemukan permasalahan yaitu masih rendahnya kemampuan yang dimiliki oleh pegawai sehingga pelayanan yang diberikan belum maksimal. Hal tersebut diduga disebabkan oleh faktor motivasi dan program latihan yang berdampak pada kualitas pelayanan yang dilakukan belum maksimal.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan teknik penelitian yang digunakan adalah studi kepustakaan dan lapangan yakni observasi non-partisipan, wawancara serta kuisioner atau angket yang disebar kepada 40 orang responden masyarakat. teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis *rank spearman* serta rumus-rumus perhitungannya menggunakan bantuan SPSS.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan kriteria interpretasi koefisien korelasi menunjukkan bahwa Pengembangan Sumber Daya Manusia memiliki hubungan yang sedang dengan Kualitas Pelayanan Publik yaitu sebesar 54,7%. Hasil tersebut bernilai positif sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah, dengan demikian dapat diartikan bahwa peningkatan pengembangan sumber daya manusia maka kualitas pelayanan publik juga akan meningkat. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_1 diterima. Dengan demikian hipotesis konseptual mengenai hubungan pengembangan sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan publik di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Cianjur dapat dikatakan terbukti dan teruji.

Kata Kunci : Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

Based on the results of observations made by researchers at the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency of Cianjur Regency, it was found that the problem was that the employees' abilities were still low so that the services provided were not optimal. This is thought to be caused by motivational factors and training programs that have an impact on the quality of services that have not been maximized.

The method used in this study is a descriptive method with a quantitative approach, while the research technique used is library and field studies, namely non-participant observation, interviews and questionnaires or questionnaires distributed to 40 community respondents. The data analysis technique used is Spearman rank analysis and the calculation formulas using SPSS.

Based on the results of research and discussion of the interpretation criteria of the correlation coefficient, it shows that Human Resource Development has a moderate relationship with the Quality of Public Services, which is 54.7%. These results are positive so that the relationship between the two variables is unidirectional, thus it can be interpreted that the increase in human resource development will increase the quality of public services. Based on this, it can be concluded that H_0 is rejected, H_1 is accepted. Thus the conceptual hypothesis regarding the relationship between human resource development and the quality of public services in the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency of Cianjur Regency can be said to be proven and tested.

Keywords: Human Resource Development, Quality of Public Service

RINGKESAN

Dumasar kana hasil observasi anu dilakukeun ku panalungtik di Kementerian Agraria jeung Penataan Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Cianjur kapanggih masalah, nya éta kurangna kamampuh pagawé sahingga palayanan anu disadiakeun teu optimal. Hal ieu diduga disababkeun ku faktor motivasi sareng program pelatihan anu mangaruhan kana kualitas palayanan anu henteu maksimal.

Métode anu digunakeun dina ieu panalungtikan nya éta métode déskriptif kalawan pendekatan kuantitatif, sedengkeun téhnik panalungtikan anu digunakeun nya éta studi pustaka jeung lapangan, nya éta observasi non partisipan, wawancara jeung angkét atawa angkét anu disebarkeun ka 40 réspodén masarakat. Téhnik analisis data anu digunakeun nyaéta analisis rank Spearman jeung rumus itungan ngagunakeun SPSS.

Dumasar kana hasil panalungtikan jeung pembahasan kritéria interprétasi koefisien korélasi, nuduhkeun yén Pangwangunan Sumber Daya Manusa mibanda hubungan sedeng jeung Kualitas Palayanan Publik, nya éta 54,7%. Ieu hasil positif sahingga hubungan antara dua variabel téh unidirectional, sahingga bisa diinterpretasi yén ngaronjatna SDM bakal ngaronjatkeun kualitas layanan publik. Dumasar kana éta hal, bisa dicindekkeun yén H_0 ditolak, H_1 ditarima. Ku kituna hipotésis konsép ngeunaan patalina antara pangwangunan SDM jeung kualitas palayanan publik di Kementerian Agraria jeung Penataan Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupatén Cianjur bisa disebutkeun geus kabuktian jeung diuji.

Kata Kunci: Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Publik