



Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana terhadap Kualitas Pelayanan di Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XX Maluku

Stenli Reigen Loupatty^{1*}, Mohamad Arsad Rahawarin¹, Samson Laurens¹

¹ Magister Administrasi Publik, Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia

*Corresponding author email: stenliloupatty@gmail.com

Article Info

Article history:

Received June 10, 2025
Approved August 10, 2025

Keywords:

Human Resource
Development, Infrastructure,
Service Quality

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Human Resource Development (HRD) and Infrastructure on Service Quality at the Cultural Heritage Preservation Office (Balai Pelestarian Kebudayaan) Region XX Maluku. The research uses a quantitative approach with multiple linear regression methods to test three hypotheses, both partially and simultaneously. The sample consisted of all employees in the institution, with a total of 93 respondents. The results of the analysis show that HRD has a significant effect on improving service quality. Similarly, adequate infrastructure also contributes significantly to the efficiency and effectiveness of services. Simultaneously, these two independent variables significantly influence service quality, as evidenced by a coefficient of determination (R^2) value of 0.800. This means that 80% of the variation in service quality can be explained by HRD and infrastructure factors. The findings provide essential recommendations for policymakers to enhance HR quality through training programs and provide supportive work facilities. Moreover, the synergy between HRD and infrastructure needs to be managed in an integrated manner to achieve optimal public services. The study also recommends regular evaluations to ensure that service quality improvements are continuous and adaptive to future challenges.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dan Sarana Prasarana terhadap Kualitas Pelayanan pada Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XX Maluku. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode regresi linear berganda untuk menguji tiga hipotesis, baik secara parsial maupun simultan. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja pada unit tersebut, dengan jumlah responden sebanyak 93 orang. Hasil analisis menunjukkan bahwa Pengembangan SDM berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Demikian pula, sarana prasarana yang memadai terbukti memiliki kontribusi besar terhadap efisiensi dan efektivitas pelayanan. Secara simultan, kedua variabel independen ini juga berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,800. Artinya, 80% variasi dalam kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh pengembangan SDM dan sarana prasarana. Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi penting bagi pengambil kebijakan agar meningkatkan kualitas SDM melalui pelatihan serta menyediakan fasilitas kerja yang mendukung. Selain itu, sinergi antara kedua aspek tersebut perlu dikelola secara terintegrasi untuk mencapai pelayanan publik yang optimal. Penelitian ini juga menyarankan evaluasi berkala untuk memastikan peningkatan kualitas pelayanan berlangsung secara berkelanjutan.



How to cite: Loupatty, S. R., Rahawarin, M. A., & Laurens, S. (2025). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana terhadap Kualitas Pelayanan di Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XX Maluku. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 6(3), 1618–1628. <https://doi.org/10.55681/jige.v6i3.4074>

PENDAHULUAN

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) dan penyediaan sarana prasarana merupakan dua pilar penting dalam mendukung pelayanan publik yang berkualitas. Pegawai yang profesional dan terlatih akan mampu menjalankan tugas pelayanan secara efisien (Suprpto et al., 2021). Di sisi lain, sarana dan prasarana yang memadai menjadi penunjang utama dalam memperlancar proses pelayanan. Kombinasi keduanya menciptakan sinergi positif yang berdampak langsung pada kepuasan masyarakat. Jika salah satu aspek ini diabaikan, maka pelayanan publik akan terhambat. “Kombinasi SDM yang kuat dan sarana pendukung yang lengkap adalah fondasi birokrasi yang efektif” (Tahar et al., 2022).

Kualitas SDM menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan penyampaian layanan kepada masyarakat. SDM yang memiliki keterampilan teknis, komunikasi yang baik, serta etos kerja yang tinggi mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat (Adra & Permana, 2023). Profesionalisme pegawai juga turut menciptakan kepercayaan terhadap lembaga publik. Selain itu, pemahaman yang mendalam terhadap peraturan dan prosedur pelayanan sangat diperlukan. Tanpa hal ini, layanan akan cenderung lambat dan tidak memuaskan. “Pelayanan publik yang unggul selalu dimulai dari SDM yang berkompetensi tinggi” (Hartanto et al., 2022).

Upaya peningkatan SDM harus dilakukan secara sistematis melalui pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan. Pemerintah perlu menyediakan program peningkatan kapasitas pegawai yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan (Iskandar, 2021). Program ini harus mencakup baik kemampuan teknis maupun soft skills. Pelatihan yang diberikan juga harus mampu memperkuat integritas dan etika kerja pegawai. Kinerja pegawai yang profesional akan membawa dampak positif terhadap reputasi organisasi. “Pendidikan berkelanjutan adalah investasi jangka panjang bagi birokrasi yang tangguh” (Pangesti, 2021).

Selain SDM, sarana prasarana juga memegang peran sentral dalam keberhasilan pelayanan publik. Fasilitas fisik seperti gedung, ruang tunggu, dan peralatan kantor harus memenuhi standar kenyamanan dan efisiensi kerja (AYU & Sutabri, 2023). Tidak kalah penting adalah sarana teknologi informasi yang mendukung sistem pelayanan digital. Sistem administrasi yang terintegrasi secara elektronik mampu mempercepat proses layanan. Pelayanan yang cepat dan efisien akan meningkatkan kepuasan masyarakat. “Teknologi yang tepat guna memperkuat efisiensi pelayanan dan memotong birokrasi yang berbelit” (Zudi et al., 2021).

Masih banyak instansi pemerintah di Indonesia yang menghadapi tantangan dalam mengelola SDM dan sarana prasarana secara optimal. Kendala yang sering dihadapi mencakup keterbatasan anggaran dan rendahnya kualitas manajemen internal (Sakir, 2024). Banyak unit kerja belum memiliki sistem evaluasi kinerja yang efektif. Selain itu, keterbatasan tenaga profesional di daerah terpencil turut memperburuk kondisi pelayanan. Ketidakseimbangan antara beban kerja dan ketersediaan fasilitas memperbesar risiko pelayanan yang tidak maksimal. “Reformasi birokrasi membutuhkan sistem manajemen yang adaptif dan terukur” (Jamaludin et al., 2022).

Penguatan kapasitas organisasi tidak cukup hanya dengan memperbaiki sistem administrasi, tetapi juga membutuhkan komitmen dalam hal pembaruan infrastruktur dan teknologi. Pemerintah harus memprioritaskan investasi pada pengadaan peralatan modern dan pengembangan sistem layanan

digital (Almahdali & Sakir, 2024). Penguatan kerja sama lintas sektor juga penting dalam mempercepat reformasi layanan. Keterlibatan sektor swasta dalam pengadaan teknologi menjadi alternatif yang strategis. “Kemitraan publik-swasta dapat mempercepat modernisasi pelayanan publik” (Wahyuni, 2021).

Balai Pelestarian Kebudayaan (BPK) Wilayah XX merupakan salah satu unit kerja pemerintah yang bertanggung jawab dalam pelestarian kebudayaan. Fokus pelayanan mereka mencakup pendataan, pelestarian, dan pemanfaatan objek kebudayaan. Selain itu, BPK juga berperan dalam membina hubungan kemitraan antara pemerintah, masyarakat, dan komunitas budaya. Pelayanan kebudayaan ini menuntut profesionalisme dan kepekaan terhadap konteks sosial budaya. Oleh karena itu, penguatan SDM dan fasilitas menjadi kebutuhan utama. “Pelayanan budaya membutuhkan dukungan SDM dan infrastruktur yang memahami kearifan lokal” (Ismail & Yusuf, 2021).

Dalam pelaksanaan tugasnya, BPK Wilayah XX memiliki enam bentuk layanan utama. Pertama, pendataan dan pelestarian cagar budaya. Kedua, pendampingan kepada masyarakat terkait pemanfaatan objek budaya. Ketiga, kerja sama dengan berbagai pihak untuk kegiatan pelestarian. Keempat, dokumentasi budaya lokal. Kelima, evaluasi kebijakan pelestarian. Dan keenam, pengelolaan internal kantor, termasuk keuangan dan logistik. Seluruh layanan ini membutuhkan SDM yang ahli serta sarana yang menunjang agar dapat berjalan optimal.

Namun demikian, pelaksanaan layanan di BPK Wilayah XX menghadapi berbagai tantangan. Salah satunya adalah keterbatasan jumlah tenaga ahli yang kompeten di bidang pelestarian budaya. Ketiadaan Tim Ahli Cagar Budaya di beberapa wilayah menyebabkan pelayanan tidak merata. Hal ini memperparah kesenjangan perlindungan budaya antara pusat dan daerah. Selain itu, wilayah terpencil menjadi tantangan tersendiri karena minimnya akses tenaga profesional. Distribusi SDM yang tidak merata berdampak langsung pada ketimpangan pelayanan (Noorrahman & Sairin, 2023).

Selain masalah SDM, pemanfaatan sarana dan prasarana di BPK Wilayah XX juga belum maksimal. Banyak data kebudayaan belum terdigitalisasi karena keterbatasan teknologi. Proses dokumentasi masih menggunakan metode manual yang lambat dan rentan kesalahan. Fasilitas pendukung seperti museum, ruang pameran, dan pusat informasi juga sangat terbatas. Hal ini berdampak pada rendahnya akses masyarakat terhadap informasi kebudayaan. Infrastruktur budaya yang modern akan memperkuat edukasi dan partisipasi publik (Hariyanto et al., 2021).

Aksesibilitas wilayah pelayanan juga menjadi tantangan besar di Maluku. Kondisi geografis kepulauan menyebabkan sulitnya menjangkau lokasi cagar budaya yang tersebar di pulau-pulau kecil. Keterbatasan transportasi dan komunikasi memperlambat pendataan dan pelestarian objek budaya. Akibatnya, banyak objek kebudayaan tidak terurus secara maksimal. Hal ini juga menyulitkan koordinasi antara BPK dan mitra pelestarian di daerah. Geografi yang kompleks menuntut strategi pelayanan yang adaptif dan berbasis lokal.

Untuk menjawab tantangan tersebut, dibutuhkan strategi pengembangan SDM dan sarana prasarana secara terpadu. Pemerintah perlu merancang kebijakan pelatihan SDM yang kontekstual dengan kebutuhan pelestarian budaya. Perlu pula dilakukan pemetaan kebutuhan fasilitas dan teknologi secara menyeluruh. Pengembangan sistem layanan digital juga harus dipercepat. Selain itu, dukungan dari pemerintah daerah menjadi krusial dalam menyediakan akses logistik ke wilayah terpencil. Kebijakan pelestarian budaya harus berbasis kebutuhan lokal dan dukungan teknologi.

Kebijakan reformasi birokrasi di sektor budaya tidak cukup hanya bersifat administratif. Reformasi tersebut harus mencakup perubahan cara pandang terhadap pentingnya budaya sebagai aset nasional. Pelestarian budaya bukan hanya tanggung jawab pemerintah pusat, tetapi juga seluruh pemangku kepentingan di daerah. Karena itu, BPK Wilayah XX perlu memperkuat jejaring kerja sama dengan komunitas budaya. Selain itu, diperlukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap

layanan kebudayaan yang diberikan. “Budaya harus dipandang sebagai investasi sosial jangka panjang” (Pratiwi et al., 2022).

Berdasarkan uraian di atas, maka sangat penting dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana terhadap Kualitas Pelayanan di Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XX Maluku”. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi sejauh mana kontribusi pengembangan SDM dan sarana prasarana dalam meningkatkan kualitas layanan kebudayaan. Hasilnya nanti bisa menjadi dasar rekomendasi kebijakan yang lebih efektif dan berbasis bukti. Hal ini juga akan membantu BPK Wilayah XX dalam merancang strategi pelayanan budaya yang adaptif dan berkelanjutan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah *kuantitatif*, karena bertujuan untuk menguji teori secara objektif melalui pengukuran hubungan antar variabel yang dapat diukur secara statistik. Penelitian ini difokuskan pada hubungan antara *Pengembangan Sumber Daya Manusia* dan *Sarana Prasarana* terhadap *Kualitas Pelayanan* di Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XX Maluku. Dengan menggunakan pendekatan ini, data numerik yang dikumpulkan dapat dianalisis secara sistematis untuk menghasilkan kesimpulan berbasis bukti. Pemilihan metode ini juga memungkinkan peneliti mengukur secara parsial dan simultan pengaruh dua variabel independen terhadap satu variabel dependen. Penelitian ini dilaksanakan di Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XX Maluku selama dua bulan, mencakup tahapan perencanaan, pengumpulan data, analisis, hingga pelaporan.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner tertutup, yaitu dengan pernyataan positif dan lima pilihan jawaban berjenjang dari “Sangat Setuju” hingga “Sangat Tidak Setuju”. Skor diberikan sesuai skala Likert (1–5). Kuesioner ini dikembangkan berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dalam tiga tahap: pertama, penyebaran kuesioner baik secara langsung maupun melalui platform digital seperti Google Form; kedua, pengumpulan kembali kuesioner yang telah diisi; dan ketiga, tabulasi data untuk menyusun hasil dalam bentuk numerik. Tahapan ini dilakukan untuk memastikan data yang diperoleh valid, reliabel, dan siap untuk dianalisis.

Populasi penelitian adalah seluruh pegawai Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XX Maluku yang terdiri dari tiga kategori: pegawai struktural sebanyak 14 orang, pegawai fungsional 12 orang, dan pegawai kelompok jabatan 67 orang. Dengan demikian, total populasi berjumlah 93 orang. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *sampel jenuh*, karena seluruh anggota populasi dijadikan responden mengingat jumlahnya relatif kecil dan masih memungkinkan untuk diteliti secara menyeluruh. Oleh karena itu, semua pegawai di lingkungan BPK Wilayah XX akan berpartisipasi dalam pengisian kuesioner.

Sumber data yang digunakan terbagi menjadi dua, yaitu *data primer* dan *data sekunder*. Data primer dikumpulkan langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden untuk mendapatkan informasi langsung dari objek penelitian. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, arsip instansi, literatur ilmiah, serta penelitian terdahulu yang relevan dengan fokus kajian. Gabungan kedua sumber data ini memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang komprehensif, baik dari sudut pandang empiris maupun teoritis, dalam rangka mendukung validitas hasil penelitian.

Instrumen penelitian diuji melalui dua jenis uji, yakni *validitas* dan *reliabilitas*. Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi Pearson Product Moment, di mana item dianggap valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha, dengan nilai $> 0,6$ menunjukkan instrumen yang reliabel. Setelah itu, dilakukan analisis data menggunakan metode *Regresi Linear Berganda*. Sebelumnya, data diuji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas,

heteroskedastisitas, multikolinearitas, dan autokorelasi. Setiap uji memiliki kriteria pengujian tertentu untuk memastikan bahwa model yang digunakan memenuhi syarat BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*).

Langkah terakhir dalam analisis data adalah melakukan uji *t*, uji *F*, dan koefisien determinasi (R^2). Uji *t* digunakan untuk melihat pengaruh variabel secara parsial, sedangkan uji *F* melihat pengaruh simultan dari semua variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependen. Jika nilai R^2 mendekati 1, maka model dianggap baik dalam menjelaskan hubungan tersebut. Dengan demikian, analisis ini akan memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai pengaruh pengembangan SDM dan sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan di lingkungan BPK Wilayah XX Maluku.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi kriteria *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE). Salah satu pengujian awal adalah uji normalitas, yang dalam penelitian ini menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 dan nilai *Monte Carlo Sig.* sebesar 0,541, keduanya berada di atas batas signifikansi 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa data residual berdistribusi normal. Nilai ekstrem perbedaan, baik absolut, positif, maupun negatif juga tergolong kecil, yang mendukung kesimpulan bahwa tidak ada penyimpangan berarti dari distribusi normal. Dengan terpenuhinya asumsi ini, model regresi layak digunakan untuk tahap analisis lebih lanjut karena estimasi parameternya dapat dianggap tidak bias dan valid.

Selanjutnya, dilakukan uji heteroskedastisitas untuk mengetahui ada tidaknya ketidaksamaan varians residual. Pengujian ini dilakukan dengan mengamati pola penyebaran antara nilai prediksi dan residual. Berdasarkan pengamatan, titik-titik data tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas dalam model regresi. Dengan kata lain, varians residual konstan di seluruh nilai prediksi, sehingga model dinyatakan memenuhi asumsi homoskedastisitas. Ini sangat penting karena keberadaan heteroskedastisitas dapat menyebabkan hasil regresi menjadi tidak efisien.

Uji berikutnya adalah uji multikolinearitas, yang dilakukan untuk memastikan bahwa tidak terjadi hubungan linear yang kuat antar variabel independen. Hasil menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* untuk variabel Pengembangan SDM dan Sarana Prasarana masing-masing sebesar 0,217, sementara nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 4,605. Nilai *Tolerance* yang lebih besar dari 0,1 dan VIF yang masih di bawah angka 10 menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas serius. Artinya, kedua variabel bebas tidak saling memengaruhi secara berlebihan dalam menjelaskan variabel dependen. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dapat dianggap valid dan bebas dari bias multikolinearitas.

Uji autokorelasi juga dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antar residual dalam model regresi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Durbin-Watson adalah sebesar 1,866. Nilai ini berada dalam rentang yang dapat diterima, yaitu antara 1,5 hingga 2,5, yang menunjukkan tidak terjadinya autokorelasi. Dengan demikian, residual dalam model tidak menunjukkan pola tertentu dan bersifat acak. Ini penting dalam regresi linear karena autokorelasi yang terjadi akan menyebabkan hasil estimasi menjadi tidak valid dan kurang dapat dipercaya dalam proses prediksi atau generalisasi hasil penelitian.

Dengan terpenuhinya seluruh uji asumsi klasik, yaitu normalitas, homoskedastisitas, multikolinearitas, dan autokorelasi, maka model regresi dalam penelitian ini dapat dikatakan telah

memenuhi syarat teknis untuk digunakan dalam analisis regresi linear berganda. Model ini secara statistik sah dan dapat menghasilkan estimasi yang andal. Kondisi ini menjadi dasar yang kuat bagi peneliti untuk melanjutkan proses analisis terhadap pengaruh variabel Pengembangan SDM dan Sarana Prasarana terhadap Kualitas Pelayanan di Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XX Maluku.

Secara keseluruhan, hasil pengujian asumsi klasik memberikan keyakinan bahwa model regresi yang digunakan memiliki kualitas yang baik dan memenuhi kriteria-kriteria penting dalam analisis kuantitatif. Oleh karena itu, hasil yang diperoleh dari model ini dalam menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel dependen dapat diinterpretasikan dengan tingkat kepercayaan yang tinggi. Hal ini menjadi landasan utama dalam menarik kesimpulan atas hipotesis penelitian, sekaligus memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan teori pelayanan publik berbasis sumber daya manusia dan infrastruktur organisasi.

Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis pengaruh dua variabel independen, yaitu *Pengembangan Sumber Daya Manusia (X_1)* dan *Sarana Prasarana (X_2)*, terhadap variabel dependen yaitu *Kualitas Pelayanan (Y)* di Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XX Maluku. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui kontribusi masing-masing variabel terhadap peningkatan kualitas pelayanan, serta untuk mengidentifikasi hubungan linear antara variabel-variabel tersebut. Model regresi memungkinkan peneliti mengevaluasi pengaruh simultan dan parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat dalam konteks layanan publik.

Model regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini dirumuskan dalam bentuk persamaan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Berikut adalah hasil uji regresi linear berganda yang menunjukkan nilai koefisien dan signifikansi masing-masing variabel independen:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
(Constant)	1.027	0.995	—	1.032	0.305
Pengembangan SDM	0.635	0.126	0.508	5.025	<0.001
Sarana Prasarana	0.731	0.179	0.414	4.093	<0.001

Sumber: hasil Oladata SPSS

Hasil dari analisis di atas menunjukkan bahwa variabel Pengembangan SDM dan Sarana Prasarana memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi kedua variabel yang kurang dari 0,05, bahkan berada pada level <0,001. Koefisien regresi untuk Pengembangan SDM sebesar 0,635 dengan nilai t sebesar 5,025, sementara koefisien untuk Sarana Prasarana sebesar 0,731 dengan nilai t sebesar 4,093. Ini berarti bahwa peningkatan dalam pengembangan SDM maupun perbaikan sarana prasarana akan berdampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil uji tersebut, persamaan regresi linear berganda dalam bentuk *unstandardized coefficients* yang dapat disusun adalah:

$$Y = 1,027 + 0,635X_1 + 0,731X_2$$

Artinya, setiap peningkatan satu satuan pada variabel Pengembangan SDM akan meningkatkan Kualitas Pelayanan sebesar 0,635 satuan, dan setiap peningkatan satu satuan pada variabel Sarana Prasarana akan meningkatkan Kualitas Pelayanan sebesar 0,731 satuan. Nilai

konstanta sebesar 1,027 menggambarkan kondisi dasar Kualitas Pelayanan saat kedua variabel independen bernilai nol.

Interpretasi dari persamaan tersebut menegaskan bahwa baik pengembangan SDM maupun penyediaan sarana prasarana memiliki kontribusi penting dalam menentukan kualitas layanan di sektor publik, khususnya pada lembaga pelestarian kebudayaan. Dengan demikian, upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan tidak bisa dilepaskan dari peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan perbaikan infrastruktur penunjang layanan. Model regresi ini secara empiris mendukung hipotesis bahwa kedua variabel independen tersebut memiliki hubungan yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Hasil regresi ini tidak hanya memberikan kontribusi dalam konteks akademik, tetapi juga dapat digunakan sebagai dasar dalam perumusan kebijakan oleh pimpinan instansi, khususnya dalam merancang program peningkatan SDM dan pengadaan fasilitas kerja yang mendukung. Dengan mengacu pada nilai koefisien yang diperoleh, pihak manajemen dapat mengalokasikan sumber daya secara lebih efektif untuk aspek yang terbukti paling berpengaruh terhadap peningkatan layanan kepada masyarakat.

Pengujian Hipotesis

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, tahap awal yang harus dilalui adalah analisis statistik terhadap data yang telah diperoleh. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengidentifikasi sejauh mana variabel independen—dalam hal ini Pengembangan SDM dan Sarana Prasarana—berpengaruh terhadap variabel dependen, yaitu Kualitas Pelayanan. Dalam pengujian hipotesis ini digunakan dua jenis uji statistik, yaitu *uji t* untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial, dan *uji F* untuk menguji pengaruh keduanya secara simultan. Terdapat tiga hipotesis utama dalam penelitian ini, yaitu: H1 menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan Pengembangan SDM terhadap Kualitas Pelayanan; H2 menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan Sarana Prasarana terhadap Kualitas Pelayanan; dan H3 menyatakan bahwa kedua variabel independen tersebut secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Uji *t* dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap Kualitas Pelayanan. Kriteria pengujian dalam uji *t* adalah jika nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$, maka variabel independen dianggap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai signifikansi $\geq 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh signifikan. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS, nilai *t* untuk masing-masing variabel diperoleh dan dapat dilihat dalam Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil Uji *t* (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
(Constant)	1.027	0.995	—	1.032	0.305
Pengembangan SDM	0.635	0.126	0.508	5.025	<.001
Sarana Prasarana	0.731	0.179	0.414	4.093	<.001

Sumber: Olahdata SPSS

Hasil dari uji *t* pada Tabel 2 menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, yakni $< 0,001$. Nilai *t* hitung untuk Pengembangan SDM sebesar 5,025 dan Sarana Prasarana sebesar 4,093. Hal ini berarti bahwa secara parsial, baik Pengembangan SDM maupun Sarana Prasarana berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Oleh karena itu, H1 dan H2 diterima, dan hipotesis nol (H_0) yang menyatakan tidak ada pengaruh signifikan ditolak.

Lebih lanjut, pengaruh positif dari Pengembangan SDM dan Sarana Prasarana terhadap Kualitas Pelayanan tercermin dari nilai koefisien regresi yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai Pengembangan SDM dan semakin baik fasilitas Sarana Prasarana yang dimiliki, maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dihasilkan. Oleh karena itu, peningkatan pada salah satu atau kedua variabel bebas ini akan berdampak positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XX Maluku.

Uji F atau uji simultan dilakukan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama dari Pengembangan SDM dan Sarana Prasarana terhadap Kualitas Pelayanan. Dalam pengujian ini, kriteria penentuan signifikansi sama seperti pada uji t, yaitu jika nilai Sig. < 0,05 maka kedua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hasil pengujian tersebut ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1070.060	2	535.030	180.526	<.001
Residual	266.736	90	2.964		
Total	1336.796	92			

Sumber: Olahdata SPSS

Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 180,526 dengan signifikansi < 0,001. Karena nilai ini jauh di bawah 0,05, maka hipotesis H3 diterima. Artinya, secara simultan, Pengembangan SDM dan Sarana Prasarana berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Penolakan hipotesis nol dalam uji F menegaskan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama menjelaskan variasi dalam variabel dependen secara kuat dan konsisten.

Selain nilai F, nilai *Sum of Squares* untuk regresi sebesar 1070,060 dibandingkan dengan residual sebesar 266,736 menunjukkan bahwa sebagian besar variasi Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh model regresi ini. Model ini dengan demikian memiliki daya jelajah prediktif yang tinggi dan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial terkait peningkatan mutu layanan publik.

Untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen, dilakukan uji Koefisien Determinasi (R^2). Nilai R^2 yang mendekati 1 menunjukkan model memiliki kemampuan yang tinggi dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Hasil uji ini ditampilkan dalam Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.895	0.800	0.796	1.722

Sumber: Olahdata SPSS

Berdasarkan Tabel 4, nilai R sebesar 0,895 menunjukkan korelasi yang sangat kuat antara variabel Pengembangan SDM dan Sarana Prasarana terhadap Kualitas Pelayanan. Sementara itu, nilai R^2 sebesar 0,800 berarti 80% variasi dalam variabel Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh kedua variabel bebas dalam model ini. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi linear berganda yang dibangun sangat baik dan layak digunakan dalam konteks manajerial.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,796 menunjukkan bahwa meskipun ada sedikit penyesuaian karena jumlah variabel independen yang digunakan, model tetap konsisten dan kuat. Adapun nilai *Standard Error of the Estimate* sebesar 1,722 mengindikasikan bahwa model ini memiliki tingkat kesalahan prediksi yang cukup rendah, sehingga hasil estimasi dapat dipercaya dalam menjelaskan realitas empiris terkait pelayanan di Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XX Maluku.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dan Sarana Prasarana di Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XX Maluku. Berdasarkan hasil analisis regresi, ditemukan bahwa hipotesis pertama (H1) mengenai pengaruh Pengembangan SDM terhadap kualitas pelayanan terbukti signifikan. Nilai R Square sebesar 0,800 menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi, keterampilan, dan pengetahuan pegawai berkontribusi besar terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan teori Gary Dessler yang dikutip oleh (Suprianto, 2023), yang menekankan pentingnya pelatihan dan pengembangan sebagai bagian integral dari pengembangan SDM. Meskipun demikian, penelitian ini masih memiliki keterbatasan, khususnya karena belum mempertimbangkan faktor eksternal seperti dukungan kebijakan atau sumber daya anggaran.

Selanjutnya, hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa Sarana dan Prasarana berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan juga terbukti signifikan. Hasil regresi menunjukkan nilai R sebesar 0,895, yang mencerminkan hubungan yang sangat kuat. Sarana dan prasarana yang baik mendukung kenyamanan kerja dan memperlancar proses pelayanan, sehingga mampu meningkatkan kualitas layanan publik. Menurut Gary Kasmir yang dikutip oleh (Mahira et al., 2021), sarana prasarana merupakan bagian penting dalam pengembangan SDM karena mendukung kinerja optimal pegawai. Fasilitas kerja yang lengkap dan modern—seperti ruang kerja yang memadai, peralatan pelayanan, hingga teknologi informasi—berkontribusi langsung terhadap produktivitas dan kualitas pelayanan. Namun, studi ini juga dibatasi oleh pendekatannya yang hanya berfokus pada dua variabel, tanpa mempertimbangkan variabel lain seperti kepuasan kerja, budaya organisasi, atau sistem insentif yang juga relevan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Hipotesis ketiga (H3) menguji pengaruh simultan dari Pengembangan SDM dan Sarana Prasarana terhadap Kualitas Pelayanan dan hasilnya menunjukkan hubungan yang signifikan. Kedua variabel tersebut secara bersama-sama menjelaskan 80% variasi dalam kualitas pelayanan berdasarkan nilai R Square sebesar 0,800. Temuan ini menunjukkan bahwa kombinasi antara peningkatan kompetensi pegawai dan penyediaan fasilitas kerja yang memadai merupakan strategi efektif untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XX Maluku. Meski demikian, penelitian ini menyadari bahwa masih banyak faktor lain yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan secara lebih luas. Oleh karena itu, penelitian lanjutan yang mengintegrasikan lebih banyak variabel serta pendekatan kualitatif untuk menggali faktor-faktor kontekstual akan sangat membantu dalam memberikan gambaran yang lebih holistik terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan di lembaga pemerintah.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dan Sarana Prasarana terhadap Kualitas Pelayanan di Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XX Maluku dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga hipotesis yang diajukan terbukti signifikan. Pengembangan SDM memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, yang berarti semakin baik kompetensi pegawai, semakin meningkat pula pelayanan yang diberikan. Demikian pula, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai terbukti memberikan kontribusi besar dalam mendukung pelaksanaan tugas dan layanan publik yang berkualitas. Secara simultan, kedua variabel tersebut saling melengkapi dan bersama-sama memengaruhi kualitas pelayanan secara signifikan, seperti yang tercermin dari nilai R Square sebesar 0,800. Ini mengindikasikan bahwa

sinergi antara peningkatan kapasitas pegawai dan pemenuhan kebutuhan infrastruktur sangat penting dalam mencapai pelayanan yang optimal.

Berdasarkan hasil tersebut, maka disarankan agar Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XX Maluku memperkuat program pengembangan SDM melalui pelatihan yang berkesinambungan, baik dalam aspek teknis maupun interpersonal. Selain itu, manajemen sarana dan prasarana juga perlu ditingkatkan agar lebih sesuai dengan kebutuhan operasional. Kedua aspek ini harus dikelola secara terintegrasi agar memberikan dampak maksimal terhadap kualitas pelayanan. Tidak kalah penting, evaluasi dan pengawasan berkala perlu dilakukan guna memastikan bahwa upaya peningkatan pelayanan berjalan secara efektif dan adaptif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat. Kombinasi dari strategi-strategi tersebut diharapkan mampu memperkuat peran Balai Pelestarian Kebudayaan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adra, A., & Permana, I. (2023). Pemanfaatan Aplikasi Srikandi Bagi Pegawai Di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Regional Bukittinggi. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 11(01), 1–12.
- Almahdali, H., & Sakir, A. R. (2024). Analysis of Public Service Quality at the Sirimau Sub-District Office in Ambon City. *Perkembangan Kajian Sosial*, 1(1), 47–62.
- AYU, A. Y. U. N., & Sutabri, T. (2023). Analisis Kualitas Layanan Website Bkpsdm Kota Palembang Menggunakan Metode Webqual. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 88–94.
- Hariyanto, Ö. Ç. Ä., Susanto, H., & Sulistyowati, A. (2021). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Sarana Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan SKCK Melalui Kinerja Petugas SKCK di Polres Bojonegoro. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 4(2), 157–169.
- Hartanto, C. F. B., Octavianus, S., & Paduppai, A. M. (2022). Kesiapan Sumber Daya Manusia Pendidikan dalam Difusi Inovasi Teknologi Informasi di Lembaga Pendidikan. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 13(01), 1412–1418.
- Iskandar, T. (2021). Pengembangan Sumber Daya Manusia Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. *PENDALAS: Jurnal Penelitian Tindakan Kelas Dan Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 174–197.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kantor indihome gegerkalong di kota bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(3), 413–423.
- Jamaludin, S., Mulyasa, E., & Sukandar, A. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Sekolah Study Deskripsi di SMP IT Al-Futuhiyah Kecamatan Karang Tengah Kabupaten Garut. *Jurnal Ilmu Pendidikan (ILPEN)*, 1(2), 13–27.
- Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 2(1), 1267–1283.
- Noorrahman, M. F., & Sairin, M. (2023). ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), 5475–5481.
- Pangesti, P. W. (2021). Optimalisasi manajemen berbasis sekolah dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia pada MTsN 1 Ponorogo. *Excelencia: Journal of Islamic Education & Management*, 1(02), 15–30.
- Pratiwi, S., Faradila, N., & Iashania, Y. (2022). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Nusantara Innovation Journal*, 1(1), 28–37.
- Sakir, A. R. (2024). Tinjauan Literatur: Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 6(2), 165–171.

- Suprpto, S., Mulat, T. C., Ismail, I., & Kongkoli, E. Y. (2021). Faktor Determinan Pengembangan Kapasitas Perawat dalam Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 416–422.
- Suprianto, B. (2023). Literature review: penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128.
- Tahar, A., Setiadi, P. B., Rahayu, S., Stie, M. M., & Surabaya, M. (2022). Strategi pengembangan sumber daya manusia dalam menghadapi era revolusi industri 4.0 menuju era society 5.0. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12380–12394.
- Wahyuni, N. (2021). Analisis implementasi standar pelayanan minimal bidang kesehatan di Puskesmas Curug, Kota Serang. *Journal of Baja Health Science*, 1(02), 179–190.
- Zudi, M., Suryoputro, A., & Arso, S. P. (2021). Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Puskesmas Guntur I Kabupaten Demak. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 8(2), 165–179.