ANALISIS PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BALAI KEMETROLOGIAN BANDUNG

TESIS

Diajukan Dalam rangka Memenuhi Syarta Mengikuti Ujian Sidang Akhir (Tesis) Guna Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik (M.A.P) Pada Konsetrasi Kebijakan Publik

Program Magister Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik

Pascasarjana Universitas Pasundan

**OLEH :**

**HADIADHA PRATWIAJI JS**

**NPM : 148010027**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK**

**PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN**

**B A N D U N G**

**2016**

ABSTRAK

Pemberian palayanan kepada masyarakat dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya dilaksanakan oleh suatu organisasi. Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publik maupun pelayanan umum dibagi menjadi dua kategori yaitu : Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi private biasanya dipegang oleh pihak swasta dan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi umum dalam hal ini adalah pemerintah. Tuntutan masyarakat terhadap perbaikan pelayanan publik semakin hari semakin meningkat terlebih dengan bergulirnya agenda Reformasi Birokrasi yang dilakukan pemerintah dengan tujuan untuk memperbaiki sistem manajemen aparatur pemerintah. Salahsatu yang menjadi faktor pelayanan publik yang rendah dikarenakan minimnya pengembangan sumberdaya manusia di organisasi pemerintahan tersebut.

Pendekatan dalam penelitian ini tentang Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dilihat dari konteks Administrasi Publik dan Manajemen Publik sebagai variabel bebas terhadap teori induknya untuk mengembangkan khasanah administrasi publik.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode explanatory survey. Metode ini digunakan untuk menjelaskan fenomena sosial yang dalam hal ini digunakan untuk meneliti Pengaruh Sumber daya Manusia (X) sebagai Variabel Bebas terhadap kualitas pelayanan sebagai variabel tidak bebas yang diberi simbol (Y). Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif amelalui penggunaan Metode Analisis Jalur (Path Analisis) yang dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel Pengembangan Sumberdaya Manusia terhadapan Kualitas Pelayanan Publik di Balai Kemetrologian Bandung.

Hasil Penelitian menunjukan bahwa secara Simultan rendahnya Kualitas Pelayanan Publik di Balai Kemetrologian Bandung, tidak hanya ditentukan oleh faktor pengembangan sumber daya manusia, tetapi ada faktor lain yang berpengaruh namun tidak dibahas dalam penelitian ini. Oleh karena itu, dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Balai Kemetrologian Bandung tidak bisa mengabaikan faktor lain yang tidak dibahas. Faktor lain itu antara lain : Penambahan Ruang Lingkup alat Ukur tidak dibarengi dengan penambahan personel Kemetrologian sehingga banyak pelayanan yang menumpuk dikarenakan kekurangan pegawai yang mengerjakan pengujian, Berkurangnya kesadaran masyarakat akan tertib ukur dan menerakan alat ukurnya, banyaknya SOP yang tidak dilaksanakan, maraknya makelar berseragam yang mentarif peneraan alat ukur tidak sesuai dengan retribusi yang telah ditetapkan.

Sedangkan secara Parsial, Pengembangan Sumber Daya Manusia Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Balai Kemetrologian Bandung melalui karakteristik pendidikan, pelatihan dan pengembangan hasilnya sangat positif dan signifikan, adapun peneliti dapat menyimpulkan hasilnya yaitu Pengaruh dimensi Pengembangan SDM terhadap pelayanan Publik sebesar 0.598 atau 59.8%, Pengaruh Pendidikan terhadap Pelayanan Publik sebesar sebesar 0.040 atau 4.0%, Pengaruh Pelatihan terhadap Pelayanan Publik sebesar -0.049 atau (-) 4.9%. Dimensi yang berpengaruh terbalik terhadap kualitas pelayan publik adalah dimensi pelatihan sedangkan paling kecil pengaruhnya terhadap kualitas pelayan publik adalah dimensi pendidikan dan yang memberikan pengaruh besar terhadap pelayanan publik adalah dimensi pengembangan

abstract

Public services could be defined as all form of services, like goods and services that did by an organization. Based on type of organization, there are 2 categories of public services : services that handled by private sector and the other hand is that handled by common organization (government). As the growth of birocration reformation -that its objective is to reform civil servants management system- the people demand about public service improvement is increased day by day. One factor that cause this poor quality services is about few of human resources development in that organization.

Appoach of this research is about Impact of Human Resources Development toward Public Quality Services, in perspective of Public Administration and Public Management contexts as free variable of their prime theories to develop public administration treasure.

This research use explanatory survey method, to explain about social phenomena that is used to study Human Resources Influence (X) as free variable toward service quality as non-free variable (Y). Path Analysis as qualitative analysis is used to detect about the influence of Human Resources Development variable toward the Quality of Public Service in Bandung Metrology Section.

The research shows that poor public quality services in Bandung Metrology Section, is not only influenced by human resources development, but also there are another factors those are not discussed in this research simultaneously. Thus, in order to improve public quality services in Bandung Metrology Section, could not ignore those factors. The factors are : the scope improvement of measuring devices is not followed by the personnels addition- so this cause lack of personnel, the less of public awareness about the correctness of their measurement tools and the official government that act as brokers that give over tariff.

Partially, Human Resources Development Imply toward Public Quality Services in Bandung Metrology Section, by education, training and development characteristic are positive and significant. The conclusion are that Human Resources Development Impact toward Public Service is about 0.598 or 59.8%, Education Impact toward Public Service is about 0.040 or 4.0%, Training Impact toward Public Service is about -0.049 or (-) 4.9%. Training is proportionally reverse, education is giving the smallest impact and development is giving the biggest impact toward public quality service.

**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Penelitian**

Organisasi Publik merupakan bidang kajian khusus dengan pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat sehingga sangat berkaitan dengan peningkatan kehidupan dan kesejahteraan masyarakat secara optimal. Untuk mengoptimalkan tujuan suatu organisasi dalam hal ini pelayanan terhadap masyarakat maka diperlukan pemberdayaan sumber daya manusia sehingga menghasilkan pendayagunaan sumber daya manusia yang optimal.

Ada beberapa cara untuk mengoptimalkan pengembangan sumber daya manusia antara lain dengan cara memotivasi pegawai agar lebih giat lagi dalam bekerja, berpartisipasi dan berperan serta aktif dalam pelayanan kepada masyarakat, menseleksi pegawai atau memilih dan memilah pegawai untuk menempati jabatan atau kedudukan tertentu, metode pelatihan dan pengembangan baik pengetahuan dan keahlian yang dapat diterapkan dalam bidang kerja masing-masing karyawan sesuai dengan kebutuhan karyawan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, dalam hal ini adalah pelayanan yang maksimal kepada masyakat.

Pemberian palayanan kepada masyarakat dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya dilaksanakan oleh suatu organisasi. Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publik maupun pelayanan umum dibagi menjadi dua kategori yaitu : Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi private biasanya dipegang oleh pihak swasta dan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi umum dalam hal ini adalah pemerintah.

Balai Kemetrologian Bandung berdasarkan Pergub Nomor 113 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Badan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat yang dirubah oleh Pergub Nomor 113 Tahun 2009 adalah Balai Teknis Dinas di lingkungan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat yang terbentuk untuk melkasanakan undang-undang Metrologi Legal Nomor 2 Tahun 1981 meliputi wilayah Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kota Cimahi, Kabupaten Bandung Barat, dan Kabupaten Sumedang.

Balai Kemetrologian Bandung memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pengawasan dan pelaksanaan Ukuran Takaran Timbangan dan Peralatan Lainnya (UTTP) di wilayah kerjanya dan juga merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik yang bersifat primer bagi pemegang UTTP. Begitu pentingnya Balai Kemetrologian Bandung sebagi pelaksana Undang-Undang Metrologi legal yang bersentuhan langsung dengan masyarakat pengguna UTTP maka wajib memberikan kualitas pelayanan yang prima.

Namun pada kenyataannya jauh diluar dugaan dikarenakan banyaknya keluhan-keluhan yang datang kepada kami bahwa pelayanan publik yang diberikan kepada mereka buruk ataupun kurang maksimal. Banyaknya jumlah permintaan pelayanan publik yang membutuhkan proses lama untuk ditindak lanjuti seperti contoh dalam hitungan norrmal untuk proses permintaan sampai pelayanan publik hanya dibutuhkan waktu 1-5 hari tetapi pada kenyataannya di butuhkan waktu 1-3 minggu. Karena itulah pengembangan sumberdaya manusia menjadi suatu aspek yang patut diperhatikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik

Berdasarkan hasil penjajagan awal pada Balai Kemetrologian Bandung ditemukan kaedah kualitas pelayanan publik rendah dengan indikator sebagai berikut:

1. Pemberian pendidikan tentang kemetrologian yang rendah sehingga pemahaman tentang alat ukur jenis baru sangat tertinggal contohnya banyak bermunculan jenis alat ukur baru yang memiliki teknologi canggih yang belum bisa ditangani oleh para fungsional kemetrologian dikarenakan minimnya pendidikan dan pelatihan yang diberikan
2. Pelatihan pada bidang kemetrologian yang menyebabkan kemampuan pegawai Kemetrologian yang rendah contohnya banyak pegawai Kemetrologian yang lebih terpaku ke bidang teknis dari pada administrasi, Fungsioal Kemetrologian (Penera) yang hanya memiliki keahlian teknis pada satu alat saja, minimnya kesempatan dalam mendapatkan kesempatan pendidikan dan pelatihan, kurang ramah, tidak responsif apabila mendapatkan pengaduan dari masyarakat
3. Pengembangan karir dan pengembangan organisasi yang rendah.Pengembangan karir yang rendah contohnya kurangnya penghargaan terhadap karyawan yang berprestasi, susahnya untuk melakukan kenaikan pangkat dan golongan. Pengembangan organisasi yang rendah contohnya birokrasi yang berbelit sehingga pengajuan pelayanan yang seharusnya bisa diselesaikan dalam waktu 1 atau 2 hari akhirnya terselesaikan dalam waktu 7 hari, pelayanan yang tidak dilakukan dalam satu pintu sehingga menimbulkan banyaknya praktek makelar atau calo sehingga mengakibatkan penarikan biaya retribusi yang tidak sesuai dengan ketentuan, kurangnya fasilitas yang akhirnya mempengaruhi kenyaman baik bagi pelanggan maupun bagi karyawan itu sendiri

Indikator-indikator tersebut diatas diduga oleh Pengembangan Sumber Daya Manusia yang belum efektif. Untuk mengatasi hal tersebut diatas maka diperlukan suatu analisis yang dituangkan dalam bentuk penelitian. Mengacu pada alasan tersebut di atas, penulis akan mengkaji dalam sebuah tesis yang berjudul: “**ANALISIS PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BALAI KEMETROLOGIAN BANDUNG “.**

* 1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan permasalahan di atas, pernyataan masalah (*problem statement*) dalam penelitian ini yaitu “Kualitas pelayanan publik di Balai Kemetrologian Bandung rendah“. Mengacu pada pernyataan *problem statement* tersebut, dapat diidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh pendidikan kemetrologian terhadap kualitas pelayanan publik di Balai Kemetrologian Bandung (orientasi pada peningkatan pengetahuan, keterampilan dan sikap pribadi)?
2. Seberapa besar pengaruh pelatihan kemetrologian terhadap kualitas pelayanan publik di Balai Kemetrologian Bandung (orientasi pada peningkatan pengetahuan, keterampilan dan sikap pribadi)?
3. Seberapa besar pengaruh pengembangan karier (peran atasan) dan pengembangan organisasi (orientasi pada organisasi, pelanggan, optimaslisasi waktu dan sumberdaya organisasi, kenyaman kerja, penyusunan anggaran dan rencana kerja) terhadap kualitas pelayanan publik?
   1. **Tujuan Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menentukan arah penelitian. Berdasarkan identifikasi masalah yang sudah tertera maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis besarnya pengaruh Perkembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Balai Kemetrologian Bandung.
2. Mengembangkan konsep Pengembangan Sumberdaya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Balai Kemetrologian Bandung.
3. Menerapkan secara teoritis Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam memecahkan masalah Kualitas Pelayanan Publik di Balai Kemetrologian Bandung.
   1. **Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini mempunyai beberapa kegunaan yang dapat diharapkan baik bagi peneliti, organisasi dan akademisi sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan khasanah keilmuan konsep Ilmu Administrasi dan kebijakan publik terutama tentang perkembangan sumberdaya manusia dan pelayanan publik.
2. Kegunaan Praktis, diharapkan dapat memberikan kontribusi aplikatif untuk menjadi bahan alternatif tindakan atau pertimbangan sebagai masukan bagi Balai Kemetrologian Bandung dan para pengambil keputusan terutama dalam pengembangan sumber daya manusia di balai kemetrologian bandung sehingga menjadi organisasi pelayan publik yang profesional.