**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

**2.1 Kajian Pustaka**

**2.1.1 Administrasi dan Administrasi Publik**

Secara *etimologis* administrasi berasal dari bahasa latin yang terdiri dari kata ad yang berarti *intensif* dan *ministraire* yang berarti to *serve* (melayani). Literatur lain  
menjelaskan bahwa administrasi merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yaitu  
administration yang bentuk infinitifnya adalah to administer.

Secara Umum Pengertian Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Pengertian administrasi juga dibedakan menjadi dua yaitu pengertian administrasi dalam arti sempit dan pengertian administrasi dalam arti luas. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi dari catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda, dan sebagainya yang memiliki sifat teknis ketatausahaan. Sedangkan pengertian administrasi bersifat luas adalah seluruh proses kerja sama dari dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan dengan pemanfaatan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Administrasi dalam arti sempit inilah yang sebenarnya lebih tepat disebut tata usaha (clerical work / office work). Seluruh kegiatan ketatausahaan dapat dirangkum dalam tiga kelompok, yaitu korespondensi, ekspedisi, dan pengarsipan.

Administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya-sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Jadi administrasi dalam arti luas memiliki unsur-unsur : sekelompok orang, kerjasama, pembagian tugas secara terstruktur, kegiatan yang runtut dalam proses, tujuan yang akan dicapai, dan memanfaatkan berbagai sumber.

Menurut **Siagian** yang dikutip oleh **Silalahi** dalam bukunya **Studi Tentang Ilmu Administrasi** **(2013:9)** Mengemukakan pengertian Administrasi secara luas yaitu : **“keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerjasama demi tercapainya tujuan yang di tentukan sebelumnya”**

Sementara itu menurut **Gie** yang dikutip oleh **Silalahi**  dalam bukunya **Studi Tentang Ilmu Administrasi (2013:9)** mengemukakan bahwa : **“rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan sekelompok orang di dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu”**

Definisi diatas maka dapat ditarik argument bahwa untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan maka diperlukan suatu kemampuan dan motivasi untuk mendorong orang-orang dan diri sendiri untuk melaksanakan dan menggerakan suatu organisasi pemerintah.

Menurut **Felix A. Nigro dan Lloyd G. Nigro** yang dikutip oleh **Inu Kencana Syafiie** dalam Bukunya **Ilmu Administrasi Publik**, Administrasi Publik adalah :

1. **(*Public Administration*) *is Cooperative group effort in public setting***

**(Administrasi Publik) adalah suatu kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintahan**

1. **(*Public Administration*) *Covers all three branches : executive, legistave and judicial, and their interrelationship***

**(Administrasi Publik) meliputi ketiga cabang yaitu eksekutif, legislatif, yudisial serta hubungan diantara mereka**

1. **(*Public Administration*) *has an impoirtant role formulating of public policy and is this a part of political process***

**(Administrasi Publik) memiliki peranan penting dalam perumusan kebijaksanaan pemerintah dan karenanya merupakan sebagian proses publik**

1. **(*Public Administration*) *is cosely associated with numerus private groups and individuals in providing service to the community***

**(Administrasi Publik) sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat**

1. **(*Public Administration*)*is different in significant ways from private administration***

**(Administrasi Publik) dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan.**

Dari penjelasan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah untuk mencapai tujuan pemerintah secara efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan publik.

**2.1.2 Organisasi**

Memahami konsep organisasi publik secara utuh, perlu memahami definisi dan teori “organisasi”, Banyak ahli yang yang telah mendefinisikan organisasi, berikut merupakan definisi organisasi

Menurut **Siagian** yang dikutip oleh **Silalahi** dalam bukunya **Studi Ilmu Administrasi Negara (2013:124)** mengemukakan bahwa :

**“Organisasi adalah setiap bentuk hubungan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai sesuatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hirarki dimana selalu terdapat hubungan antara seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.”**

Pengertian Organisasi menurut **Waldo** yang dikutip **Silalahi** dalam bukunya **Studi Ilmu Administrasi Negara (2013:124)** mengatakan **“Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi”** Pengertian organisasi juga disebutkan **Weber** yang dikutip Silalahi dalam bukunya **Studi Ilmu Administrasi Negara** **(2011:124)** menyebutkan **“tata hubungan sosial, dimana setiap individu yang melakukan kerja sama melakukan proses interaksi dengan individu lainnya.”**

Dari beberapa definisi diatas diartikan bahwa organisasi merupakan sarana untuk melakukan kerjasama antara orang-orang dalam rangka mencapai tujuan bersama, dengan mendayagunakan sumber daya yang dimiliki. Setiap organisasi berusaha untuk bertahan hidup dengan berproses sedemikian rupa sehingga organisasi lain dapat berinteraksi dengan organisasi tersebut. Atas dasar itu, organisasi harus menentukan sasaran dan tujuannya.Setiap organisasi memiliki harapan (*expectation*), yang biasanya dituangkan dalam tujuan organisasi, misi, dan visi organisasi.

**2.1.3 Manajemen**

Dalam suatu organisasi diperlukan manajemen untuk mengatur proses penyelenggaraan organisasi hingga tercapainya tujuan dari organisasi tersebut. Pada instansi pemerintah khususnya menyangkut soal pelayanan publik, diperlukan manajemen yang efektif dan efisien dalam proses penyelenggaraan pelayanan agar tercapainya tujuan dari pelayanan itu sendiri yakni kepuasan masyarakat. Kata manajemen berasal dari bahasa Prancis kuno *ménagement,* yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Selain itu juga, manajemen berasal dari bahasa inggris yaitu *management* berasal dari kata *manage* menurut kamus oxford yang artinya memimpin atau membuat keputusan di dalam suatu organisasi. Istilah manajemen yang diterjemahkan dari kata *manage* memang biasanya dikaitkan dengan suatu tindakan yang mengatur sekelompok orang di dalam organisasi atau lembaga tertentu demi mencapai tujuan-tujuan tertentu.

Pengertian manajemenmenurut **G.R Terry** yang dikutip oleh **Silalahi** dalam bukunya **Studi Tentang Ilmu Administrasi**  **(2013:136)** yaitu :

**“Mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumbersumber lainnya.”**

Fungsi-fungsi manajemen Menurut **Siagian** yang dikutip oleh **Silalahi** dalam bukunya **Studi Tentang Ilmu Administrasi** **(2013 :165)**, yaitu :

1. **Perencanaan *(planning)***
2. **Pengorganisasian (*organizing)***
3. **Pemberian motivasi *(motivating)***
4. **Pengawasan *(controling)***
5. **Penilaian *(evaluating).***

Berdasarkan pengertian-pengertian manajemen yang telah dijelaskan diatas, maka dalam penelitian ini dapat dipahami bahwa manajemen merupakan suatu rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian serta pengawasan dengan memanfaatkan sumber daya manusia serta sumber-sumber daya lainnya untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang telah ditentukan.

**2.1.4 Manajemen Sumber Daya Manusia**

Salah satu unsur yang memegang peran penting dalam suatu organisasi adalah Manusia. Karena manusia merupakan sumber daya yang menggerakkan jalannya organisasi.Efektif tidaknya suatu organisasi tergantung pada manusia mengelola sumber daya lainnya yang ada dalam organisasi.Oleh karena itu manusia (pegawai), harus dikelola secara baik.

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi. unsur MSDM adalah manusia yang merupakan tenaga kerja. Peneliti menambahkan definisi menurut para ahli agar lebih jelas.

Manusia menurut **Hasibuan** dalam bukunya **Manajemen Sumber Daya Manusia (2013:11)** mengatakan **“MSDM adalah ilmu seni dan mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efesien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.”**

Dengan demikian sumber daya manusia merupakan faktor utama bagi keberlangsungan sebuah organisasi dan yang paling menentukan dalam mengukur keberhasilan pencapaian tujuan organisasi.Sumber daya manusia yang dimaksud adalah orang-orang yang siap pakai dan memiliki kemampuan dalam pencapaian tujuan organisasi. Agar sumber daya manusia dalam organisasi dapat lebih meningkatkan kualitas, kesetian serta tanggung jawab terhadap tugas yang diembannya, maka perlu dilakukan suatu pemberdayaan bagi para pegawai dalam struktur organisasi.Dalam hal ini, pemimpin memegang peran untuk memberdayakan para pegawainya agar tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi dapat tercapai.

Berdasarkan dari uraian diatas, bahwa MSDM mengakaji masalah tenaga kerja manusia yang diatur menurut urutan fungsi-fungsinya, agar efektif dan efesien dalam mewujudkan tujuan organisasi, karyawan dan masyarakat.

**2.1.5 Pemberdayaan Sumber Daya Manusia**

**2.1.5.1 Pemberdayaan**

Pemberdayaan dalam bahasa inggris disebut *Empowerment* , Pemberdayaan secara etimologis berasal dari “daya” yang berarti kemampuan untuk melakukan sesuatu atau kemampuan untuk bertindak. Mendapat awalan “ber” menjadi “berdaya” yang artinya berkekuatan, berkemampuan, bertenaga, mempunyai akal (cara dan sebagainya) untuk mengatasi sesuatu. Mendapat awalan dan akhiran “pe-an” sehingga menjadi pemberdayaan yang dapat diartikan sebagai usaha atau proses menjadikan sesuatu, baik sikap maupun perilaku.

Menurut **Stewart** yang dikutip oleh **Donni Juni Priansa** dalam bukunya **Perencanaan & Pengembangan SDM (2018:222)** Pemberdayaan secara etimologis berasal dari kata “*power*” yang berarti kekuasaan, yaitu kemampuan untuk mengusahakan agar sesuatu itu terjadi ataupun tidak sama sekali. **Rob Brown** Menyatakan bahwa pemberdayaan erat hubungannya dengan profesionalisme yang ada pada awalnya selalu dimiliki oleh individu. Oleh karena itu pemberdayaan terjadi : “*when poer goes to employes whothen experience a sense of ownership and control over*”

**Noe et. Al** Mengatakan Pemberdayaan adalah “**Pemberian tanggung jawab dan wewenang kepada pegawai dalam mengemban pekerjaanya serta mengambil keputusan**”. Sedangkan menurut **Khan** Pemberdayaan adalah hubungan antar individu yang berkelanjutan untuk membangun kepercayaan antara pegawai dan manajemen organisasi.

Dari definisi pemberdayaan diatas dapat diartikan suatu usaha atau upaya untuk lebih memberdayakan “daya” yang dimiliki oleh manusia itu sendiri berupa kompentensi *(competency),* wewenang *(authority)* dan tanggung jawab *(Responsibility)* dalam rangka meningkatkan kerja *(performance)* organisasi.

**2.1.5.1.1 Hakikat dan Filosofi Pemberdayaan**

1. Di dunia ini tidak ada yang sempurna
2. Perubahan terjadi menjadi lebih baik dan bukan terbalik
3. Semakin kita menunggu perubahan yang alami kemungkinannya semakin jauh dari apa yang kita harapkan
4. Manusia harus bersikap pro-aktif dan antisipatif.
5. Sudah menjadi hukum alam, mempertahankan *status quo*, ada yang diundang dan ada yang dirugikan.
6. Keadaan yang sebaik apapun, karena berjalaanya waktu akan menjadi usang sehingga sukar dibenarkan manakala yang usang dipertahankan.

**2.1.5.1.2 Strategi Pemberdayaan**

Pemberdayaan pegawai perlu diwujudkan melalui jumlah strategi yang saling menunjang satu dengan yang lainnya , yaitu :

1. Berhubungan dengan Visi

Pemberdayaan pegawai hendaknya sesuai dengan visi dan misi serta nilai-nilai yang ada dalam organisasi sehingga pemberdayaan pegawai menjadi bagian yang penting bagi organisasi.

1. Dukungan Manajemen Teratas *(Top Management)*

Inisiatif pemberdayaan pegawai datang dari sudut pandang manajemen teratas dimana manajer teratas mentransformasi visi masa depan melalui program, dukungan serta dorongan yang sangat pentinguntuk menciptakan lingkungan dimana orang orang bertanggung jawab terhadap nasib mereka sendiri

1. Komunikasi Aktif

Pemberdayaan pegawai membutuhkan keterlibatan pegawai dalam berkomunikasi secara aktif, serta membahas umpan balik dari pegawai secara berkesinambungan, sehingga pemberdayaan dalam organisasi akan mampu bergulir dengan baik.

1. Dukungan Struktur Organisasi

Pemberdayaan pegawai dapat berhasil jika di dukung struktur organisasi. Struktur organisasi yang menunjang pemberdayaan pegawai akan memudahkan koordinasi dan pengambilan keputusan birokrasi organisasi yang ramping dan mudah akan mempercepat perkembangan pegawai.

1. Menguatkan Tim Kerja

Pemberdayaan pegawai membutuhkan dukungan dari tim kerja yang kuat. Melalui tim kerja yang kuat maka arus informasi dan ide yang ada di dalam tim akan bersinergis dalam rangka menunjang pemberdayaan pegawai yang muncul dari organisasi.

1. Mendorong Pengembangan Pribadi

Pemberdayaan pegawai mendorong pengembangan aspek individual sehingga setiap individu mampu mengambil keputusan serta memiliki kepercayaan diri dan tanggung jawab terkait dengan keputusannya.

1. Mendorong Pegawai Bertalenta

Pemberdayaan pegawai harus mampu mengidentifikasi talenta-talenta yang ada didalam diri pegawai sehingga program pemberdayaan yang dilakukan olehb organisasi akan lebih optimal dalam rangka menciptakan pegawai yang memiliki kinerja tinggi.

1. Fokus Kepada Pelanggan

Pemberdayaan pegawai harus mampu mendorong peningkatan layanan pegawai sehingga pelanggan internal maupun eksternal akan puas terhadap kinerja pegawai.

1. Pengukuran Perkembangan

Organisasi perlu menentukan ukuran-ukuran perkembangan dan menentukan tingkat keberhasilannya sehingga setiap pegawai memahaminya.

1. Menghargai Capaian dan Keberhasilan

Pemberdayaan pegawai perlu dirancang agar mampu menghargai ketercapaian dan keberhasilan yang dilakukan oleh pegawai sehingga siklus program pemberdayaan akan lebih optimal.

**2.1.5.2 Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia dalam manajemen/organisasi merupakan hal yang strategis dalam organisasi merupakan hal yang strategis, dalam organisasi, karena pengaruh *(impact).* Pemberdayaan sumber daya manusi yang sangat signifikan., strategis dan kompherensif bagi setiap proses aktivitas organisasi dan manjemen sehingga dapat mewujudakan kinerja sebagaimana diharapkan. Manakala karyawan lebih merasa bertanggung jawab maka mereka akan menunjukan lebih mempunyai inisiatif , hasil pekerjaanaya lebih banyak dan lebih dapat menikmati pekerjaanya.

Pengertian sumber daya manusia menurut **Nawawi** yang dikutip oleh **Sedarmayanti** dalam bukunya **Manajemen Sumber Daya Manusia (2017:311)** yaitu :

1. **Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja dilingkungan suatu organisasi (disebut juga personil,tenaga kerja,pekerja dan karyawan)**
2. **Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.**
3. **Sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (non material/non finansial) didalam organisasi bisnis yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (*riel*) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.**

Agar sumber daya manusia dapat menunjukan “daya yang lebih” maka perlu adanya model pemberdayaan seperti : pemberian peran,penempatan dalam jabatan, motivasi pimpinan, menumbuhkan tanggung jawab dan menumbuhkembangkan budaya organisasi yang kondusif untuk meningkatkan kinerja organisasi

**2.1.5.3 Pengertian Pemberdayaan Sumber Daya Manusia**

Pengertian Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Menurut **Sedarmayanti** dalam bukunya **Manajemen Sumber Daya Manusia (2017:311)** yaitu :

**“Suatu proses kegiatan usaha untuk lebih memberdayakan daya manusia melalui perubahan dan pengembangan manusia itu sendiri, berupa kemampuan, kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab dalam rangka pelaksanaan kegiatan-kegiatan organisasi untuk meningkatkan kinerja sebagaimana diharapkan”**

Sumber daya manusia menunjukan daya yang bersumber dari manusiamdan akan memberi daya terhadap sumber-sumber lainnya dalam suatu manajemen untuk mencapai suatu tujuan sebagaimana ditetapkan. Daya (*energy*) dalam kaitan sumber daya manusia adalah daya yang bersumber dari manusia itu sendiri yang digambarkan dengan memiliki kemampuan untuk membangun artinya untuk bisa maju positif dalam setiap kegiatan usaha organisasi.

**2.1.5.3.1 Tujuan dan Pentingnya Pemberdayaan Sumber Daya Manusia**

Tujuan pemberdayaan sumber daya manusia memiliki kemampuan yang kondusif, adanya wewenang yang jelas dan dipercaya serta adanya tanggung jawab yang akuntabel dalam rangka pelaksanaan misi organisasi. Keberhasilan manajemen dalam suatu organisasi yang bergerak dalam bidang pemerintahan, maupun organisasi yang bergerak dalam bidang usaha (bisnis), sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang ada pada organisasi tersebut dalam setiap pelaksanaan kegiatan organisasi hingga terwujud kinerja sebagaimana diharapkan.

Pemberdayaan sumber daya manusia memiliki tujuan dan korelasi yang signifikan dalam organisasi antara lain yaitu :

1. Produktifitas Kerja
2. Efisiensi
3. Pelayanan
4. Keruskaan
5. Konseptual
6. Kepemimpinan

Memperhatikan tujuan pemberdayaan sumber daya manusia tersebut, maka dalam rangka pemberdayaanya, diperluka kegiatan perencanaan sumber daya manusia yang baik dan terencana sehingga kegiatan pemberdayaan yang dilakukan sesuai dengan yang diharapkan.

**2.1.5.3.2 Aspek atau Komponen Pemberdayaan Sumber Daya Manusia**

Aspek atau komponen yang perlu mendapat perhatian dalam rangka pemberdayaan sumber daya manusia adalah :

1. Kemampuan pegawai meliputi : pengetahuan, keterampilan, dan sikat atau prilaku
2. Penempatan pegawai yang sesuai dengan tuntutan kebutuhan jabatan dalam organisasi, artinya pegawai yang ditempatkan dalam suatu jabatan senantiasa dikaitkan dengan kemampuan yang dimiliki pegawai yang bersangkutan
3. Kewenangan yang jelas
4. Tanggung jawab pegawai yang jelas
5. Kepercayaan terhadap pegawai
6. Dukungan terhadap pegawai
7. Kepemimpinan
8. Motivasi

**2.1.5.3.3 Strategi Pemberdayaan Sumber Daya Manusia**

1. *Inward Looking*

Kekuatan dan kelemahan internal meliputi :

1. Aspek manajemen
2. Aspek sumber daya manusia
3. Aspek keuangan atau akunting
4. Aspek produksi
5. Aspek penelitian dan pengembangan
6. Aspek sistem informasi

Beberapa strategi yang bisa diterapkan dalam inward looking adalah :

1. Motivasi
2. Inovasi
3. Sinergi antar unit atau individu
4. Pemberian tanggung jawab
5. Outward Looking

Yang termasuk dalam outward looking

1. Ekonomi
2. Sosial
3. Budaya
4. Demografi
5. Lingkungan
6. Politik
7. Hukum
8. Pemerintah
9. Teknologi
10. Kecenderungan berkompetensi
    * + - 1. **Manfaat Pemberdayaan Sumber Daya Manusia**

Pentingnya pemberdayaan sumber daya manusia, karena manfaatnya terhadap organisasi berbagai sumber-sumber lainnya dan mensinergikan setiap proses kegiatan organisasi maka keberadaanya berperan antara lain :

1. Sebagai alat manajemen dalam rangka memberdayakan berbagai sumber untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
2. Sebagai pembaharu manajemen dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi
3. Sebagai inisiator terhadap organisasi dalam rangka memanfaatkan peluang guna meningkatkn dan mengembangkan organisasi.
4. Sebagai mediator terhadap pihak lain dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi.
5. Sebagai pemikir dalam rangka pengembangan organisasi

**2.1.6 Kualitas Pelayanan**

Kebutuhan para penerima layanan harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan agar para penerima layanan tersebut memperoleh kepuasan. Untuk itulah diperlukan suatu pemahaman tentang konsepsi pelayanan. sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pegawai sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan melampaui harapan dari pegawai maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang baik dari para penerima pelayanan.

Pengertian kualitas menurut **Daviddow & Uttal** yang dikutip **Hardiyansyah** dalam bukunyan **Kualitas Pelayanan Publik (2011:35)** yaitu **“Keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”**

Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan. Pada dasarnya ada tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lainnya yaitu persepsi pelanggan, produk dan proses **(Trilestari,2004)**. Karateristik tentang pelayanan yaitu :

1. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataanya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan terjadi ditempat yang sama.

Pengertian kualitas pelayanan menurut **Goetsch dan Davis** yang dikutip Oleh **Hardiyansyah** dalam bukunya **Kualitas Pelayanan Publik (2011:36)** yaitu : **“Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, peoses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”**

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas dengan suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Menurut **Gasperz (1997:)** Ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan demi pencapaian maksimal yaitu :

1. **Ketepatan waktu pelayanan, hal yang perlu diperhatikan disini adalah berkaitan dengan waktu.**
2. **Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.**
3. **Keesopanan dan keramahan daram memberikan pelayanan.**
4. **Tanggung jawab, yaitu berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan.**
5. **Kelengkapan, menyangkup lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanankomplementerlainnya.**
6. **Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayanai.**
7. **Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan, *features* dipelayanan lainnya.**
8. **Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khsus dan lain-lain.**
9. **Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, tempat parkir kendaraan, dan bentuk-bentuk lainnya.**
10. **Atribut pendukung pelayanan lainnya.**

**2.2 Kerangka Pemikiran**

Berangkat dari latar belakang serta perumusan masalah, peneliti menggunakan kerangka pemikiran yang dapat dijadikan landasan teori, dalil dan pendapat dari pada pakar berhubungan dengan variabel yang menjadi kajiandalam melaksanakan penelitian yaitu Pemberdayaan Sumber Daya Manusia (variabel bebas) dan kualitas pelayanan (variabel terikat)

Menurut **Atmosoeprapto (2002:64)** Pengertian Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Yaitu **“Pemberdayaan sumber daya manusiamelalui kegiatan pembelajaran harus bermuara pada terwujudnya manusia yang mampu mengaktualisasikan dirinya”**

Sementara itu menurut **Khan** yang dikutip oleh **Sedarmayanti** dalam bukunya **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas kerja (2007:54)** Pengertian Pemberdayaan yaitu “**Hubungan antara personal yang berkelanjutan untuk membangun kepercayaan antara karyawan dan manajemen”**

Menurut **Khan** dalam buku **Sedarmayanti (2007:54)**, Pengertian Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Yaitu :

**“Salah satu upaya yang wajib dilakukan bagi terciptanya sumber daya manusia yang berkualitas, memiliki kemampuan memanfaatkan, mengembangkan dan menguasai iptek,serta kemampuan manajemen, meningkatkan mutu sumber daya manusia untuk dapat memenuhi tantangan peningkatan perkembangan yang semakin cepat, efisien dan produktif harus dilakukan secara terus menerus sehingga tetap menjadikan sumber daya manusia yang produktif”**

Pengertian Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Menurut **Sedarmayanti** dalam bukunya **Manajemen Sumber Daya Manusia (2017:311)** yaitu :

**“Suatu proses kegiatan usaha untuk lebih memberdayakan daya manusia melalui perubahan dan pengembangan manusia itu sendiri, berupa kemampuan, kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab dalam rangka pelaksanaan kegiatan-kegiatan organisasi untuk meningkatkan kinerja sebagaimana diharapkan”**

Pemberdayaan Sumber Daya Manusia suatu aspek yang sangat penting, kunci dan strategis karena dimana sumber daya manusia mampu berperan untuk menterjemahkan daya terhadap sumber-sumber lainnya pada suatu tatanan manajemen yang menjadi tujuan organisasi. Bila manusia tidak dapat memfungsikan daya untuk kemajuan organisasi, maka dapat dipastikan manajemen organisasi tidak akan efisien, tidak efektif dan tidak ekonomis.

Menurut **Khan** dalam **Sedarmayanti (2017:224)** Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dapat diukur melalui indikator, yaitu :

1. **Keinginan**
2. **Kepercayaan**
3. **Kepercayaan Diri**
4. **Kredibilitas**
5. **Pertanggung Jawaban**
6. **Komunikasi**

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diartikan bahwa Pemberdayaan Sumber Daya Manusia adalah proses dimana pembentukan karakter, kemampuan, kualitas, dan skill yang dibutuhkan dalam organisasi seperti dari awal mula perekrutan, seleksi,penempatan, pengembangan, pemeliharaan, pemanfaatan, serta sampai proses pemberhentian jika suatu pegawai melakukan kesalahan dalam organisasi.

Menurut **Groetsh dan Davis** yang dikutip oleh **Hardiyansyah** dalam buku **Kualitas Pelayanan Publik (2011:35)** pengertian Kualitas yaitu **“Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan ”**

Kualitas pelayanan dapat dipahami melalui prilaku konsumen(consumer behavior), yaitu suatu prilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Menurut **Zeithaml dkk (1990)** yang dikutip oleh **Hardiyansyah** dalam buku **Kualitas Pelayanan Publik (2011:46)** indikator dari Kualitas Pelayanan Publik dapat diukur sebagai berikut :

1. ***Tangible* (Berwujud)**
2. Penampilan petugas
3. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
4. Kemudahan dalam proses pelayanan
5. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
6. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
7. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
8. ***Reliability* (Kehandalan)**
9. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
10. Memiliki standar pelayanan yang jelas
11. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
12. ***Responsiviness* (Respon/Ketanggapan)**
13. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
14. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat
15. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat
16. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
17. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
18. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
19. ***Assurance* (Jaminan)**
20. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
21. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
22. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
23. Petugas memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan
24. ***Emphaty* (Empati)**
25. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
26. Petugas melayani dengan sikap ramah
27. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
28. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
29. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

**2.3 Hipotesis**

Sebagaimana kerangka pemikiran yang telah dijelaskan maka peneliti dapat mengemukakan Hipotesis Penelitian sebagai berikut : **“Adanya pengaruh Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Sosial Kota Bandung”**

Hipotesis diatas adalah hipotesis penelitian yang bersifat verbal dan subtatif artinya belum bisa diuji oleh karena itu diterjemahkan kedalam hipotesis statistik yang sudah operasional sebagai berikut :

**Ho :*ps***  = **0,** artinya tidak ada pengaruh Pemberdayaan Sumber Daya Manusia (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

**Hi :*ps***  ≠ artinya ada pengaruh Pemberdayaan Sumber Daya Manusia (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Adapun paradigm penelitian sebagai berikut:

**Gambar 1**

**Paradigma Penelitian**

***p*** ɛY

***pXY***

Keterangan gambar

X = Pemberdayaan Sumber Daya Manusia

Y = Kualitas Pelayanan

ἑ = Variabel lain diluar Variabel Pemberdayaan Sumber Daya Manusia yang tidak diukur yang berpengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan

**Tabel**

**PENGARUH PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS SOSIAL DAN PENANGGULANGAN KEMISKINAN KOTA BANDUNG**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **INPUT** |  | **PROSES** |  | **OUTPUT** |
| 1. *Man* (Tenaga Kerja)  2. *Money* (Biaya)  3. *Machine* (Peralatan)  4. *Material* (Bahan-bahan)  5. *Market* (Pemasaran)  6. *Methode* (Cara Kerja) |  | 1. Keinginan (*desire*)  2. Kepercayaan (*Trust*)  3. Kepercyaan Diri (*Confident*)  4. Kredibilitas (*Credibility*)  5. Akuntabilitas (*Accountability*)  6. Komunikasi (*Communication*) |  | 1. Bukti Lansung (*Tangibles*)  2. Keandalan (*Reliability*)  3. Daya Tanggap (*Responsiviness*)  4. Jaminan (*Assurance)*  5. Empati *(Emphaty)* |

|  |
| --- |
| **FEEDBACK** |
| Penerapan dan Pelaksanaan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia :   1. Peningkatan Sumber-sumber yang mendukung pelaksanaan Sumber Daya Manusia 2. Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai |

**Keterangan :**

1. **Input**
2. *Man* (Manusia)

Sumber daya manusia merupakan faktor dari sebuah pencapaian tujuan organisasi yang sangat penting keberadaannya karena manusia (para pegawai) merupakan kunci keberhasilan dari pencapaian sasaran organisasi pada Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung

1. Money (Biaya)

Biaya dalam bentuk uang merupakan faktor yang tidak kalah pentingnya karena merupakan unsur yang memodali seluruh kegiatan yang dilaksanakan pada Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung

1. Methode (metode)

Metode atau dasar penggunaan dari sember-sumber yang sudah ada pada Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung

1. Machine (mesin)

Mesin merupakan unsur untuk menciptakan sesuatu yang digunakan untuk pencapaian tujuan Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung

1. Material (bahan baku)

Merupakan salah satu alat kerja untuk mendukung tercapainya suatu keberhasilan dalam melakukan pekerjaaan yang akan dikerjakannya, karena dengan bahan-bahan yang memenuhi atau tersedia, maka seluruh pekerjaan akan menghasilkan kinerja yang baik.

1. Market (Pemasaran)

Merupakan unsur yang menjadi alat untuk mendistribusikan semua jenis pekerjaan yanhg dihasilkan oleh para pegawai Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung.

1. **Proses**

Dalam suatu proses semua sumber-sumber dari input diupayakan untuk dapat dimanfaatkan dalam melaksanakan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia berdasarkan indikator Pemberdayaan yang ditujukan untuk memenuhi indikator dari kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung

1. **Output**

Apabila indikator-indikator Pemberdayaan telah dilaksanakan dengan memanfaatkan input yang ada maka Kualitas Pelayanan akan meningkat, hal ini sangat ditentukan oleh pemanfaatan input tersebut dalam pelaksanaan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia

1. **Feedback**

Peningkatan Kualitas Pelayanan akan bisa memberikan umpan balik terhadap input berupa kesinambungan unsur-unsur yang terdapat dalam input sehingga dapat diupayakan agar lebih berdaya guna dan berhasil guna.berdasarkan feedback tersebut dapat dilihat apakah pemberdayaan sumber daya manusia ada hubungannya dengan Kualitas Pelayanan pada Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung