BAB I  
PENDAHULUAN

* 1. **Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia sebagai komponen terpenting dalam pencapaian tujuan organisasi. Organisasi dinyatakan berhasil jika kualitas sumber daya manusianya sangat baik. Sumber Daya Manusia yang baik akan menunjang peralatan,perencanaan dana yang telah di rencanakan dengan baik.

Pemerintah merupakan salah satu komponen dari sumber daya itu sendiri, dengan adanya pemerintah masyarakat berharap aspirasi yang dituangkan dapat terwujud sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintah diberikan wewenang menciptakan kebijakan dan program pembangunan bagi masyarakat daerah. Kewenangan tersebut diproses atau diberikan melalui otonomi daerah, dimana daerah tersebut diberikan anggaran untuk dialokasikan sesuai dengan kebutuhan daerah. Dengan adanya hal seperti itu program pemerintah dalam memenuhi kabutuhan masyarakat daerah akan terwujud. Pelaksanaan otonomi daerah sejak Januari 2001, yang diatur dalam Undang-undang RI Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat yang kemudian direvisi dengan Undang-undang RI Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang-undang RI Nomor 33 Tahun 2004. Namun pada prakteknya wewenang yang telah dipercayai kepada pemerintah daerah untuk mewujudkan kebutuhan masyarakat masihlah kurang, wewenang tersebut menciptakan kesempatan penyalahgunaan wewenang dalam birokrasi didaerah dan mengabaikan pelayanan bagi masyarakat.

Pelayanan Publik sebagai hasil pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan apa yang di tugaskan. Pelayanan Publik sangat penting dimiliki oleh setiap kecamatan, pelayanan publik sebagai aspek penting dalam mendukung tingkat keberhasilan pelaksanaan manajemen publik yang dilaksanakan oleh pemerintah. Oleh karena itu pelayanan publik mempunyai arti penting baik bagi pegawai maupun organisasi.

Pegawai dikatakan memiliki pelayanan publik yang baik bila hasil kerjanya memiliki efek positif bagi lingkungan kerjanya baik pegawai atau organisasi tersebut.Perubahan positif harus ditunjang denfan proses kerja yang baik, agar tujuan organisasi tercapai dengan baik dan terpebuhi.

Kualitas Sumber Daya Manusia yang baik penting dimiliki oleh setiap pegawai agar pekerjaan yang telah direncanakan bisa terpenuhi atau tercapai dengan baik. Kualitas Sumber Daya Manusia sebagai faktor yang dapat meningkatkan Pelayanan Publik. Pelayanan Publik yang baik dapat diukur dari hasil positif yang berdampak terhadap pegawai itu sendiri maupun lingkungan kerjanya.

Kecamatan mempunyai tugas pokok mewujudkan keamanan dan ketertiban, meningkatkan kebersihan dan kesehatan,meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa. Tugas-tugas diatas merupakan aktivitas yang selalu dilaksanakan Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi

Maka setiap aktivitas tersebut diperlukan kemampuan Sumber Daya Manusia pegawai baik agar pekerjaan-pekerjaan yang mampu diselesaikan sesuai dengan rencana. Namun pada saat ini banyak pegawai Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi yang belum bisa menjalankan tugasnya dengan baik seperti, pelayanan yang kurang maksimal, moralitas yang masih rendah.

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan di Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi terdapat beberapa masalah mengenai Kualitas Pelayanan Publik, diantaranya :

1. Bukti Langsung ( *Tangibles* )

Contohnya : di dalam indikator terdapat unsur fasilitas pelayanan, Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi masih belum memadai masih banyak masyarakat yang tidak nyaman dengan fasilitas yang diberikan seperti ruang tunggu yang kurang nyaman.

1. Kehandalan (*Reliability*)

Contohnya : kehandalan petugas pelayanan yang masih kurang ramah dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat sehingga masyarakat kurang nyaman dengan pelayanan yang kurang ramah serta SOP yang ditetapkan tidak dilaksanakan dengan baik sehingga pelayanan terhadap masyarakat berbelit-belit dan memakan waktu yang banyak.

1. Ketanggapan (*Responsivenness*)

Contohnya : tidak adanya kejelasan dari pegawai dalam menyelesaikan layanan yang diberikan apparat sehingga masyarakat harus menunggu dengan waktu yang lama. Kurangnya kompeten pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang mengeluh dengan ketanggapan para pegawai.

Melihat masalah yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik yang kurang optimal, hal ini di duga oleh indikator Sumber Daya Manusia sebagai berikut :

1. Mentalitas (Moralitas)

Contohnya : masih banyak pegawai yang memiliki moralitas yang rendah, banyak pegawai yang memiliki tingkah laku yang tidak baik terhadap masyarakat yang kurang mengerti akan apa yang dijelaskan oleh pegawai. Banyak masyarakat yang mengeluh akan pegawai yang kurang ramah dan terkesan galak.

Berdasarkan latar belakang penelitian sebagaimana diuraikan di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk meneliti dan mengkaji permasalahan tentang :

**“ Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi”**

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi?
2. Apa saja yang menjadi hambatan Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi ?
3. Upaya-upaya apa saja yang harus dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka untuk memperoleh data dan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang dibahas, adapun tujuan peneliti adalah:

1. Mengetahui data dan informasi tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi .
2. Mengembangkan data dan informasi tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi .
3. Menerapkan data dan informasi tentang upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dari Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian terdiri dari kegunaan teoritis yang berdasarkan konsektual dan konseptual serta kegunaan praktis untuk perbaikan bagi lembaga instansi yang bersangkutan. Kegunaan ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama kuliah di Progam Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan khususnya Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

1. Kegunaan Praktis

Hasil Penelitian Ini dapat bermanfaat sebagai Bahan masukan untuk pertimbangan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai masalah Pengaruh Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi.

# BAB II

# KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS



## **Kajian Pustaka**

### **Kajian Terdahulu**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Nama Peneliti | Judul Penelitian | Persamaan dan Perbedaan | | | |
| Teori yang Digunakan | Pendekatan | Metode | Teknik Analisis |
| 1. | As Syifa Nurillah (Arsip Skripsi), 2014 | Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Penerapan Sistem Akutansi Keuangan Daerah (SAKD), Pemanfaatan Teknologi Informasi, dan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (Studi Empiris Pada SKPD Kota Depok | Tjiptoherijanto, 2001 | Kuantitatif | Regresi linear berganda | Survei kuisioner |
| 2. | Puri Herawati (Jurnal), 2018 | PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (Studi Tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto) | Hasibuan, 2007 | Kuantitatif | Asosiatif | Observasi, studi pustaka, kuisioner |
| 3. | Dahlan (Jurnal), 2017 | Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar | Yusuf, 2016 | Kuantitatif | Regresi Sederhana | observasi, wawancara, dan kuesioner |

**Sumber : https://scholar.google.com/**

* + 1. **Pengertian Administrasi**

Administrasi secara etimologis berasal dari bahasa inggris yaitu dari kata Administration yaitu to administre diartikan sebagai to manage (mengoleh) dan to direct (menggerakan). Administrasi dalam arti sempit menurut **Ulbert,** dalam **“Studi tentang Ilmu Administrasi”**,(2016:5) menyatakan pengertian administrasi yaitu:

“Merupakan penyusunan dan pencacatan data dan informasi secara sistemis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta mempermudahkan memperoleh kembali secara keseluruhan dan didalam hubungannya satu sama lain.”

Siagian yang dikutip Pasolong dalam **“Teori Administrasi Publik”**,(2017:3) mendefinisikan administrasi sebagai berikut :

“Keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

**White** yang dikutip **Maksudi** dalam **“Dasar-dasar Administrasi Publik”** (2017:27) mengemukakan pengertian adsministrasi yaitu:

“Administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat di setiap usaha kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, usaha besar maupun kecil.”

**Wajong** yang dikutip **Silalahi** dalam **“Studi tentang Ilmu Administrasi” (2013:5)** mengungkapkan bahwa :

“Administrasi merupakan kegiatan adaministrasi meliputi pekerjaan tata usaha yang bersifat mancatat segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi untuk menjadi bahan keterangan bagi pimpinan.”

“Administrasi adalah bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan usaha-usaha kelompok individu-individu terhadap tercapainya tujuan bersama” (***mariane*** *,***2018**)

* + 1. **Pengertian Administrasi Publik**

**Chandle & Plano,** yang dikutip **Pasolong** dalam **“Teori Administrasi Publik” (2017:8)** mendifinisikan administrasi publik adalah:

“proses dimana sumber daya dan personel public diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik”

**Rosenbloom** yang dikutip **Pasolong** dalam **“ Teori Administrasi Publik “**

**(2017:9)** yaitu:

“pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi kegiatan pemerintah dibidang Legislatif, Eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.”

**Maksudi** dalam **“Dasar-dasar Administrasi Publik” (2017:226)***,* memberikan definisi sebagai berikut:

“Administrasi Publik adalah suatu keseluruhan proses kerja sama secara rasional yang dilakukan aparatur negara/pemerintah dimana sumber daya dan personel publik di organisir dan di koordinasi dalam rangka pelaksanaan kebijakan yang berkaitan dengan ha-hal tujuan

negara dan penyelenggaraan berbagai kebutuhan publik.”

**Litchfield** yang dikutip **Syafri** dalam **“Studi tentang Administrasi Publik” (2012:9)**:

“Administrasi Publik adalah studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan-badan pemerintahan diorganisasi, dilengkapi tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin.”

**Siagian** yang dikutip **Syafri** dalam **“Studi tentang Administrasi Publik” (2012:9)**

“Administrasi Publik adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh apartur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara”.

* + 1. **Pengertian Organisasi**

Organisasi adalah sarana untuk mencapai tujuan, karena organisasi terdiri dari unsur manusia yang selalu aktif dan bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan sebelumnya.

Beberapa pendapat ahlli tentang pengertian organisasi, menerut **Weber** yang dikutip oleh **Thoha** dalam **“Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya” (2014:113) bahwa :**

“Organisasi merupakan suatu batasan-batasan tertentu dengan demikian seseorang yang melakukan hubungan interaksi dengan lainnya tidak atas kemauan sendiri. Mereka dibatasi oleh aturan-aturan tertentu.”

**Argyris** yang dikutip oleh **Windardi,dalam "Teori Organisasi dan Pengorganisasian" (2006:35)** menerangkan eksistensi organisasi melaluipernyataan:

“organisasi-organisasi biasanya dibentuk orang guna mencapai sasaran-sasaran yang clapat dicapai terbaik secara kolektif'.”

**Siagian** dalam **“Filsafat Administrasi” (2008:7)** sebagai berikut:

“Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah di tentukan dalam ikatan di mana terdapat seorang atau beberapa orang yang di sebut atasan dan seseorang atau beberapa orang yang di sebut bawahan.”

“Organisasi diartikan menggambarkan pola-pola, skema, bagan yang menunjukan garis-garis perintah, kedudukan karyawan, hubungan-hubungan yang ada dan lain sebagainya"(***Mariane*, 2018**)

**Selzick** yang dikutip **Tika** dalam **“Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Karyawan” (2014:4),** mengemukakan definisi organisasi sebagai berikut:

“Organisasi adalah pengaturan personil guna memudahkan pencapaian beberapa tujuan yang telah ditetapkan melalui alokasi fungsi dan tanggung jawab”.

**2.1.5 Pengertian Manajemen**

Manajemen berasal dari kata manage yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu.

“Manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, permotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan, sehingga akan menghasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.**”**(***Mariane***, **2018**)

**Kreitner** yang dikutip **Hanafi** dalam**“Konsep Dasar dan Teori Pengembangan Manajemen.”(2008:62)** Sebagai berikut :

“Manajemen adalah suatu proses bekerja sama dengan dan melalui lainnya untuk mencapai tujuan organisasi dengan efektif dan secara efisien menggunakan sumber daya yang terbatas di lingkungan yang berubah-ubah

**Nawawi** yang dikutip **Tanujaya dalam** “Manajemen Sumber Daya Manusia.”(2010:8) yaitu: “Manajemen adalah pencapaian sasaran-sasaran organisasi dengan cara yang efektif dan efesien melalui perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian sumber daya organisasi.”

**Hasibuan** dalam **“Manajemen Sumber Daya Manusia“(2016:9)** mengemukakan bahwa**:**

“Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.

“Ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efesien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.”(***Mariane***, **2018**)

* + 1. **Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

**Ardana** dalam **Manajemen Sumber Daya Manusia (2012:5)** yaitu:Sumber daya merupakan kemampuan untuk berbuat sesuatu, dan memanfaatkan kesempatan yang ada, dan kemampuan untuk bisa membebaskan diri dari kesulitan yang dialami. Manusia dengan dibekali daya cipta, rasa dan karsa akan memiliki kemampuan untuk membebaskan diri dari kesulitan dan berusaha mencari keuntungan pada setiap peluang yang ada disekitarnya. Manusia dengan budaya yang dimiliki dapat menentukan tinggi rendahnya nilai terhadap suatu sumber daya sehingga perlu meningkatkan SDM itu sendiri.

**Hasibuan** dalam “**Manajemen Sumber Daya Manusia”**

**(2008:12)**

“MSDM adalah ilmu dan seni mengaturhubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.”

Pendapat lain dari **Ardana** dalam “**Manajemen Sumber Daya Manusia” (2012:5)**

“MSDM adalah suatu proses pemanfaatan SDM secara efektif dan efisien melalui kegiatan perencanaan, penggerakan dan pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia untuk mencapai tujuan.”

* + - 1. **Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Organisasi membutuhkan manajemen sumber daya manusia tentu mempunyai tujuan, tujuan manajemen sumber daya manusia secara umum adalah untuk memastikan ahwa organisasi mampu mencapai keerhasilan melalui orang. Sistem manajemen sumber daya manusia dapat menjadi sumber kapailitas organisasi yang memungkinkan perusahaan atau organisasi dapat belajar dan mempergunakan kesempatan untuk peluang baru.

Menurut Sedarmayanti (2017:9) bahwa tujuan MSDM adalah sebagai berikut.:

1. Memberi saran kepada manajemen tentang kebijakan SDM untuk memastikan organisasi/perusahaan memiliki SDM bermotivasi tinggi dan berkinerja tinggi, dilengkapi sarana untuk menghadapi perubahan.
2. Memelihara dan melaksanakan kebijakan dan prosedur SDM untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan.
3. Mengatasi krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pegawai agar tidak ada gangguan dalam mencapai tujuan organisasi.
4. Menyediakan sarana komunikasi antara pegawai dan manajemen organisasi.
5. Membantu perkembangan arah dan strategi organisasi/perusahaan secara keseluruhan dengan memperhatikan aspek SDM.

**2.1.6.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia akan terlaksana baik dan lancar jika melaksanakan fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia secara baik. Adapun fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia menurut **Maluyu S.P. Hasibuan (2016:21-23)** adalah sebagai berikut.

1. Perencanaan
2. Pengorganisasian
3. Pengarahan
4. Pengendalian
5. Pengadaan
6. Perkembangan
7. Kompensasi
8. Pengintegrasian
9. Pemeliharaan
10. Kedisiplinan
11. Pemberhentian
    * + 1. **Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut **Sedarmayanti (2001:4-5)** peranan manajemen sumber daya manusia yaitu sebagai berikut:

1. Penetapan jumlah, kualitas dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan organisasi berdasarkan *job description, job specification, job requirement.*
2. Penetapan penarikan, seleksi dan penempatan karyawan berdasarkan asas *the right man in the right place an the man in the right job.*
3. Penetapan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, pemberhentian.
4. Peramalan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
5. Perkiraan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
6. Pemantauan dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa organisasi.
7. Pemantauan kemajuan teknik dan pengembangan serikat buruh.
8. Pelaksanaan pendidikan, latihan dan penilaian prestasi karyawan.
9. Pengaturan mutase pegawai baik vertikal maupun horizontal. Penganturan pensiun, pemberhentian, dan pesangonnya.

**2.1.7 Kualitas Sumber Daya Manusia**

**2.1.7.1 Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia**

Menurut Tjiptono (2006:51) yang dikutip oleh Satibi dalam buku Manajemen Publik dalam Prespektif Teoritik dan Empirik (2012:58) mengemukakan bahwa:

“Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberpa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan.”

Adapun menurut **Ndraha** yang dikutip oleh Sutrisno (2003:4) dalam buku **“Manajemen Sumber Daya Manusia**” mengemukakan:

“Sumber daya manusia berkualitas tinggi adalah sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif tetapi juga nilai kompetitif-generatif-inovatif dengan menggunakan energy tertinggi seperti: intelligence, creativity, dan imagination; tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar, seperti bahan mentah, lahan, air, tenaga otot, dan sebagainya.”

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa, kualitas sumber daya manusia merupakan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, keterampilan, juga keahlian, serta berperilaku baik dan terpuji, dan harus juga bisa berfikir kritis. Untuk menjadi sumber daya manusia yang berkualitas tentu saja harus didukung dengan sikap, etika dan moral yang baik.

**2.1.7.2 Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia**

Setelah mengemukakan beberapa definisi kualitas sumber daya manusia beberapa menurut dari para ahli diatas. Peneliti akan membahas lebih lanjut mengenai tentang indikator-indikator kualitas sumber daya manusia yang dikemukakan oleh **Sumaatmaja (2012:105)** dalam bukunya **“Manusia Dalam Konteks Sosial, Budaya, dan Lingkungan Hidup”** yang dijadikan tolak ukur Kualitas Sumber Daya Manusia adalah sebagai berikut:

1. Pendidikan

Pendidikan merupakan suatu upaya untuk mengembangkan potensi manusia, sehingga mempunyai keterampilan di dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

1. Kesehatan

Kesehatan menjadi modal dasar dalam suatu organisasi, sehingga Kesehatan jasmani maupun rohani yang baik merupakan hal yang terpenting bagi setiap individu di dalam melaksanakan sesuatu.

1. Mentalitas (Moralitas)

Moralitas merupakan keadaan dan aktifitas jiwa, cara piker dan berperasaan. Moralitas ini merupakan nilai-nilai yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya.

* + 1. **Pelayanan Publik**

**2.1.8.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas kualitas yang mereka terima.

Menurut **Kurniawan** **(2005:6)** mengartikan bahwa pelayanan publik adalah “pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan”. Pelayanan publik tidak hanya melakukan layanan semata, tetapi juga harus adanya kepuasan bagi masyarakat yang dilayaninya. Maka dari itu aktivitas pelayanan publik tidak hanya berdasarkan pada aturan atau prosedur semata, tetapi juga harus mempertimbangkan, apakah pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan pada masyarakat atau tidak. merupakan salah satu cara *leading sector* bagi pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

Menurut **Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004**, mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Dalam **Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004**, yang mengemukakan adanya tiga kelompok pelayanan publik sebagai berikut:

1. Kelompok pelayanan administratif, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti status kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi, akte kelahiran, akte kematian, surat ijin mengemudi, ijin mendirikan bangunan, sertifikat kepemilikan tanah dan sebagainya.
2. Kelompok pelayanan barang, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, seperti jaringan telepon, air bersih, penyediaan tenaga listrik dan sebagainya.
3. Kelompok pelayanan jasa, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pelayanan Pendidikan, Kesehatan, transportasi, dan sebagainya.

Maka dari itu, menurut **Satibi** dalam buku **Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik (2012:33)** mengemukakan bahwa pelayanan publik diterjemahkan sebagai

“Segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh institusi publik (baca: pemerintah pusat dan daerah), baik dalam bentuk pelayanan barang, jasa publik maupun administratif yang dapat memberikan manfaat dalam rangka memenuhi tuntunan, kebutuhan dan dinamika kehidupan masyrakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku.”

Menurut **Sinambela** dalam buku **“Reformasi Pelayanan Publik” (2014:5)** mengemukakan bahwa:

“Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.”

Memahami definisi-definisi diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik mengandung makna yang sangat luas, dan hampir menyentuh dimensi kehidupan manusia. Maka dari itu penyelenggara pelayanan publik sangat diharuskan untuk memiliki kemampuan dalam memahami secara utuh karakteristik pelayanan publik yang akan diberikan.

Model kualitas pelayanan yang populer dan hingga kini banyak digunakan sebagai acuan dalam riset pemasaran jasa adalah model servqual (service quality) yang dikembangkan oleh **Zeithaml** (**2000**).

Servqual yang dijadikan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty).

Kualitas pelayanan ini sangat berpengaruh pada bidang pelayanan yang ada dimasyarakat terutama dalam pelayanan pada kantor Desa yang memang harus memberikan palayanan yang baik agar pelanggan atau masyarakat merasa puas dalam pelayanan yang diberikan.

**2.1.8.2 Kriteria Pelayanan Publik**

Menurut **Moenir (1992:197-200)** yang mengemukakan empat kriteria pokok yang harus diperhatikan, agar pelayanan publik yang diberikan dapat memuaskan orang atau kelompok lain yang dilayani, antara lain:

1. Tingkah laku yang sopan,
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan denga napa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan,
3. Waktu menyampaikan yang tepat,
4. Keramahtamahan.
5. **Standar Pelayanan Publik**

Menurut **keputusan** **MENPAN Nomor 63 Tahun 2004** yang dikutip oleh **Ratminto** dalam buku yang berjudul **“Manajemen Pelayanan”** **(2006:24)** standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petuags pemberi pelayanan.

**2.1.9 Konsep Kualitas Pelayanan**

**2.1.9.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut **Lewis** dan **Booms (1983)** yang dikutip oleh **Tjiptono (2011:180)** kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi konsumen. Berdasarkan definisi tersebut, kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi setidaknya sama dengan yang dinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Adapun menurut **Tjiptono** dan **Chandra (2011:175)** bahwa komponen jasa atau layanan memainkan peran strategik dalam setiap bisnis. Pembelian sebuah barang sering dibarengi dengan unsur jasa/layanan. Demikian pula sebaliknya, suatu jasa sering diperluas dengan cara memasukan atau menambahkan produk fisik pada penawaran jasa tersebut. Umunya pelayanan lebih bersifat *intangibles*, tidak dapat dilihat dan diraba sehingga pengguna hanya bisa dirasakan melalui pengalaman langsung. Namun pelayanan mencakup hal-hal yang tangibles, yang bisa dilihat dan diraba, berupa dimensi fisik dari pelayanan itu sendiri.

Sejalan dengan konteks diatas, **Ndraha (2005:73)** menandaskan bahwa “pemerintah adalah semua badan yang memproduksi, mendistribusi atau menjual alat pemenuhan kebutuhan rakyat berbentuk jasa publik dan layanan civil.”

Adapun menurut **Zeithaml et.al (1990:5)** mengemukakan bahwa: pelayanan yang berkualitas pada intinya adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan atau melebihi pelanggan.

Sesuai dengan definisi-definisi yang diatas, peneliti menyimpulkan bahwa pentingnya memberikan pelayanan kepada masyarakat secara memuaskan dan sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini mengandung makna bahwa pelayanan yang berkualitas berkaitan erat dengan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks diatas, **Satibi** dalam buku **Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik(2012:59)** berpendapat bahwa:

“Kualitas pelayanan mencerminkan adanya upaya yang sistematis dari penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang dilayani, sehingga mereka memperoleh kebahagiaan dan kesenangan.”

Kualitas pelayanan ini sangat berpengaruh pada bidang pelayanan yang ada dimasyarakat terutama dalam pelayanan pada kantor kecamatan yang memang harus memberikan palayanan yang baik agar pelanggan merasa puas dalam pelayanan yang diberikan.

**2.1.9.2 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Untuk dapat menilai sejauh mana pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, maka diperlukan kriteria dimensi-dimensi kualitas layanan publik. Dimensi kualitas pelayanan menurut **Zeithaml et.al dalam Satibi (2012:80)** mengemukakan ada 5 (lima) dimensi pelayanan**,** yaitu:

1. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kualitas pelayanan terlihat dari factor yang tampak dengan mata. Tampak secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung tampak seperti tampilan kantor (fasilitas fisik) yang terlihat mulai dari lokasi gedung, pekarangan, tempat parker, kenyamanan ruangan pelayanan, bahan komunikasi penyedia jasa, kelengkapan fasilitas yang disediakan, dan petugas pelayanan serta alat-alat untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.
2. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya. Kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang telah yang ditawarkan dapat diandalkan, dengan syarat layanan harus akurat dan konsisten, serta dijamin baik produknya maupun pelayanan petugasnya. Atau memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan serta tepat waktu.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak yang tepat sesuai dengan kebutuhan. *Responsiveness* juga adanya keinginan para petugas pemberi layanan bahwa mereka senang untuk membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat kepada para konsumennya.
4. *Assurance* atau jaminan, yaitu kemampunan dalam memberikan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keragu-raguan timbulnya kesalahan dalam pemberian layanan. Bahwa petugas pemberi layanan adalah orang yang kompoten, dapat dipercaya dan memiliki identitas sebagai petugas pelayanan, dan sebagai petugas memiliki kemampuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan.
5. *Empathy* adalah merasakan apa yang orang lain rasakan, mereka benar-benar memberikan perhatian yang besar dan khusus, dan berusaha untuk mengerti dan memahami apa keinginan, kemampuan dan kebutuhan pelanggan. Atau memiliki sikap yang tegas, tetapi penuh perhatian (atensi) terhadap pelanggan atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelanggan. Ada kepedulian dengan penuh perhatian secara individual terhadap pelanggan.
   1. **Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan untuk mempermudah pemecahan masalah dalam suatu penelitian ini diperlukan berbagai Teori-Teori sebagai tolak ukur dari penelitian yang disintesikan dari fakta-fakta, observasi ataupun telaah kepustakaan. Sumber daya manusia merupakan tingkat kemampuan yang dimiliki oleh manusia untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya secara optimal. Kualitas sumber daya manusia sangat menentukan kualitas pelayanan. Dalam konteks ini, kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila terdapat kesesuaian antara kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan dengan nilai harapan masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri.

Oleh karena itu tolak ukur kualitas sumber daya manusia dalam penelitian ini disediliki berdasarkan tiga indikator yang dikemukakan oleh **Sumaatmaja (2012:105)** dalam bukunya **“Manusia Dalam Konteks Sosial, Budaya, dan Lingkungan Hidup”** sebagai berikut:

* 1. Pendidikan

Pendidikan merupakan suatu upaya untuk mengembangkan potensi manusia, sehingga mempunyai keterampilan di dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

* 1. Kesehatan

Kesehatan menjadi modal dasar dalam suatu organisasi, sehingga Kesehatan jasmani maupun rohani yang baik merupakan hal yang terpenting bagi setiap individu di dalam melaksanakan sesuatu.

1. Mentalitas (Moralitas)

Moralitas merupakan keadaan dan aktifitas jiwa, cara pikir dan berperasaan. Moralitas ini merupakan nilai-nilai yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya.

Berdasarkan dengan pencapaian tujuan utama di Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi, maka setiap pegawai dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Seorang pegawai akan dapat memberikan pelayanan yang baik jika bisa memahami prosedur dan etika pelayanan. Hal tersebut dapat diwujudkan apabila pegawai yang berkaitan memiliki kualitas sumber daya manusia yang memadai. Buruknya kualitas sumber daya manusia berdampak pada buruknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Konsep kualitas pelayanan publik dalam peneliti ini diselediki berdasarkan **Zeithaml et.al (1990)** mengemukakan lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik, yaitu: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.*

Untuk mewujudkan suatu pelayanan yang baik, maka diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas baik secara akademik, moral maupun budaya. Oleh karena itu untuk menunjang kualitas pelayanan publik, factor sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting. Dalam konteks ini sebagaimana dikemukakan oleh **Danim (1996:45-46)** dalam buku “**Transformasi Sumber Daya Manusia**” bahwa: “Kualitas sumber daya manusia adalah sumber daya yang memenuhi kriteria kualitas fisik dan Kesehatan, kualitas intelektual (pengetahuan dan keterampilan), dan kualitas mental spiritual (kejuangan).” Pendapat tersebut memberikan indikasi bahwa kualitas sumber daya manusia memegang peranan penting dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu diperlukan dibutuhkan kemampuan yang tinggi bagi setiap pegawai untuk melaksanakan kegiatan pelayanan tersebut. **Nogi (dalam de Jesus, 2006)** berpendapat bahwa kualitas sumber daya manusia adalah unsur yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan organisasi terhadap kebutuhan publik.

Definisi mengenai kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik yang telah dijelaskan, peneliti mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan bergantung pada kualitas sumber daya manusia.

Dengan demikian, untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik di Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA |  | KUALITAS PELAYANAN PUBLIK |
| Kualitas sumber daya manusia (pegawai) pada Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi yang mengacu pada indiator kualitas sumber daya manusia, sebagai berikut: 1. Pendidikan (pengetahuan dan keterampilan) 2. Kesehatan 3. Mentalitas (moral) |  | Kualitas Pelayanan Publik pada Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi yang mengacu pada indikator kualitas pelayanan publik, sebagai berikut:  1. Tangible  2. Reliability  3. Responsiveness  4. Assurance  5. Empathy |

**Gambar 2.1   
Kerangka Pemikiran Teoritis**

**Sumber: Modifikasi penelitian dengan buku** **Sumaatmaja (2012:105) dan dari Zeithaml et.al (1990)**

* 1. **Hipotesis**

### **2.3.1 Hipotesis Deskriptif**

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap perumusan masalah, oleh karena itu rumusan masalah penelitain biasanya disusun dalam bentuk kalimat pernyataan. Hipotesis menjadi teruji apabila semua gejala yang timbul tidak bertentangan dengan hipotesis tersebut **Sugiyono** dalam **Metode Penelitian Administrasi (2009:277 )**.

Berdasarkan permasalahan dan kerangka pemikiran teoritis, maka dalam penelitian ini penulis mengajukan suatu hipotesa sebagai berikut :

“**Terdapat pengaruh Sumber Daya Manusia yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa PasirSari Kecamatan Cikarang Selatan ”**

a. **H1 :** Terdapat pengaruh sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi.

b. **H2 :** Terdapat faktor-faktor yang menjadi hambatan Sumber Daya Manusia terhadap kualitas pelayanan public di Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi.

c. **H3 :** Terdapat upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan pengaruh sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan public di Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi.