

BAB II
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian terdahulu merupakan kajian penelitian yang sudah ada dengan fokus penelitian yang sama dengan penelitian saat ini. Hasil penelitian tersebut menjadi bahan acuan dan perbandingan dalam penelitian saat ini untuk menghindari kesamaan dengan penelitian yang sudah ada sebelumnya.

Tabel 2.1
Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Pesamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1.	Siti Ulfah Hanifah (Skripsi 2018)	Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung	Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan	Kuantitatif	Deskriptif	Regresi Linier Seerhana

2.	Tio Songga Tamamile (Jurnal 2020)	Hubungan Pengembangan Sumber Daya Manusia dengan Kinerja Pegawai Kantor Camat Siulak Mukai Kabupaten Kerinci	Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kinerja Pegawai	Kuantitatif	Populasi	Uji Regresi linier sederhana
3.	Dahlan, Djamil Hasim, Hamdan (Jurnal 2017)	Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makasar	Manajemen Sumber daya manusia, Budaya Organisasi dan kualitas pelayanan	Kuantitatif	Deskriptif	Uji Regresi Sederhana

Sumber : Siti Ulfah Hanifah (2018), Tio Songga Tamamile (2020), Dahlan, Djamil Hasim, Hamdan (2017).

1) Penelitian Terdahulu Siti Ulfah Hanifah

Pada penelitian Siti Ulfah Hanifah yang berjudul “Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung “. Hasil penelitian yaitu : (1) Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung memiliki pengaruh yang bersifat positif dan kuat. Dengan demikian hipotesis konseptual mengenai Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Soreang Kabupaten

Bandung dapat dikatakan teruji. (2) Berdasarkan hasil hitung dengan menggunakan SPSS v.16 maka dapat diperoleh nilai koefisien determinasi, dengan demikian bahwa Pengembangan Sumber Daya Manusia memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap Kualitas Pelayanan. Besarnya Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan adalah sebesar 59,5% dan sisanya 40,5% tidak mempengaruhi variabel Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan. Pada penelitian tersebut disimpulkan bahwa pengembangan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung, dapat dikatakan cukup kuat. Pengembangan sumber daya manusia memberikan pengaruh yang sedang terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar 50,5%.

Persamaan penelitan diatas dengan penelitian ini yaitu pada variabel bebas (Pengembangan Sumber Daya Manusia) dan variabel terikat (Kualitas Pelayanan). Metode yang digunakan yaitu deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dan Teknis Analisis datanya menggunakan regresi linier sederhana. Perbedaanya terletak pada lokusnya, peneliti berlokus di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Cianjur.

2) Penelitian Terdahulu Tio Songga Tamamalil

Pada Penelitian Tio Songga Tamamali yang berjudul “Hubungan Pengembangan Sumber Daya Manusia dengan Kinerja Pegawai Kantor Camat Siulak Mukai Kabupaten Kerinci”. Hasil penelitian yaitu : (1) Terdapat hubungan antara pengembangan sumber daya manusia dan kinerja pegawai kantor camat Siulak Mukai Kabupaten Kerinci, Kategori hubungan kuat. Hal ini dibuktikan dari

hasil penghitungan koefisien korelasi sebesar 0,796 yang terletak pada interval antara 0,60 dengan 0,769. (2) Besarnya kontribusi atau sumbangan variabel pengembangan sumber daya manusia kinerja pegawai kantor camat Siulak Mukai Kabupaten Kerinci adalah 59,21% sementara 40,79% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. (3) Berdasarkan uji t dengan ketentuan tingkat kesalahan = 0,05. $Db = n-2$ ($33-2$) = 31 sehingga didapat $t_{tabel} = 1,799$ dan $t_{hitung} = 3,9933$ dalam hal ini t_{hitung} besar dari t_{tabel} yang berarti hubungan pengembangan sumber daya manusia dengan kinerja pegawai kantor camat Siulak Mukai Kabupaten Kerinci.

Pesamaan dari penelitian diatas dengan penelitian ini yaitu variabel bebas (Pengembangan Sumber Daya Manusia). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik analisis datanya menggunakan uji regresi linier sederhana. Perbedaannya terletak pada lokus penelitian serta fokus yang akan diteliti yang dimana pada penelitian ini melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan publik.

3) Penelitian Terdahulu Dahlan, Djamil Hasim, Hamdan

Pada penelitian Dahlan, Djamil Hasim, Hamdan yang berjudul “Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar”. Hasil penelitian menunjukkan 1) Manajemen SDM berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Nilai koefisien regresi sebesar 0,366 artinya setiap kenaikan 1 Manajemen SDM maka kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar juga akan mengalami

pe-ningkatan sebesar 0,366 dan sebaliknya jika terjadi penurunan 1 Manajemen SDM maka kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar juga akan mengalami penurunan sebesar 0,366 perubahan pada manajemen SDM akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. 2) Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar nilai koefisien regresi budaya organisasi sebesar 0,326. Artinya setiap kenaikan 1 budaya organisasi maka kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,326 dan sebaliknya jika terjadi penurunan 1 budaya organisasi maka kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar juga akan mengalami penurunan sebesar 0,326. 3) Manajemen SDM dan Budaya Organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar tabel ANAVAR menunjukkan nilai Fhitung sebesar 22,471 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari pada taraf signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 0,05.

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian saat ini terletak pada variabel terikat (Kualitas Pelayanan). Metode yang digunakan yaitu deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan teknik analisis datanya menggunakan uji regresi sederhana. Perbedaannya pada variabel bebasnya serta lokusnya, peneliti berlokus di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Cianjur.

2.1.2 Kajian Ilmu Administrasi Publik

2.1.2.1 Pengertian Administrasi

Menurut Dimock & Dimock (1978:15) yang dikutip oleh Pasolong (2019:2) dalam buku “*Teori Administrasi Publik*”, kata administrasi berasal dari kata “*ad*” dan “*minister*” yang berarti juga “*to serve*”. Jadi, dengan begitu administrasi ialah suatu proses pelayanan atau pengaturan.

Menurut Handayani (1990:2) dalam buku “*Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*” Pengertian administrasi dapat dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Administrasi dalam arti sempit yaitu berasal dari kata *Administratie* (bahasa Belanda), yang meliputi kegiatan : catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (*clerical work*). Jadi tata usaha adalah bagian kecil kegiatan dari pada administrasi yang akan dipelajari.
2. Administrasi dalam arti luas berasal dari kata *Administration* (bahasa Inggris). Menurut Leonard D.White dalam buku : *Introduction to the study of public administration*, mendefinisikan sebagai berikut : “*Administration is a process common to all group effort, public or private, civil or military, large scale or small scale . . . etc.*” (Administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar atau kecil . . . dan sebagainya).

Menurut S.P. Siagian (2004:2) yang dikutip oleh **Pasolong (2019:3)** dalam buku *“Teori Administrasi Publik”* mengemukakan bahwa :

“Administrasi merupakan sebagian keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Adapun definisi lain **Menurut Pasolong (2019:3)** dalam buku *“Teori Administrasi Publik”* mengatakan bahwa “Administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional”.

2.1.2.2 Pengertian Administrasi Publik

Menurut Chandler & Plano (2017:8) yang dikutip oleh **Pasolong (2019:8)** dalam buku *“Teori Administrasi Publik”*, mengemukakan bahwa :

“Administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur *“public affairs”* dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.”

Menurut David H. Rosenbloom (2005) yang dikutip oleh **Pasolong (2019:9)** dalam buku *“Teori Administrasi Publik”*, mengatakan bahwa :

“Administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif, eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.”

Menurut Dwight Waldo (1971) yang dikutip oleh **Pasolong (2019:9)** dalam buku *“Teori Administrasi Publik”*, mendefinisikan Administrasi publik adalah

manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

Menurut Marshall E. Dimock, Gladys O. Dimock dan Louis W. Koenig (1960) yang dikutip oleh **Pasolong (2019:8)** dalam buku "*Teori Administrasi Publik*", mengatakan bahwa "Administrasi publik merupakan kegiatan pemerintah di dalam melaksanakan kekuasaan politiknya".

Jhon M. Pfiffner dan Robert V. Presthus (1960:4) yang dikutip oleh **Pasolong (2019:8)** dalam buku "*Teori Administrasi Publik*", mendefinisikan administrasi publik, yaitu :

"(1) Meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik, (2) Koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Hal ini meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah. (3) suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarah kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang."

Menurut Pasolong (2019:9) dalam buku yang berjudul "*Teori Administrasi Publik*" mengemukakan bahwa :

"Administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif."

2.1.3 Kajian Kualitas Pelayanan Publik

2.1.3.1 Pengertian Kualitas

Menurut **Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)**, Kualitas berarti : (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu.

Menurut **Fandy Tjiptono (2004:2)** yang dikutip oleh **Pasolong (2019:152)** dalam buku "*Teori Administrasi Publik*", mendefinisikan kualitas yaitu :

“(1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, (2) kecocokan untuk pemakaian, (3) perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, (4) bebas dari kerusakan, (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal, (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.”

Kualitas (*quality*) Menurut **Montgomery** dalam **Supramto (2001)** yang dikutip oleh **Pasolong (2019:152)** dalam buku "*Teori Administrasi Publik*", mengatakan :

“*the extent to which product meet the requirement of people who use them*” jadi suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya”.

Menurut **Sinambela dkk (2006)** yang dikutip oleh **Pasolong (2019:153)** dalam buku "*Teori Administrasi Publik*", mengatakan bahwa “Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)”.

Sedangkan Menurut **Sedarmayanti (2009:59)** dalam buku “Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja” mendefinisikan “Kualitas adalah suatu ukuran

yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi dan harapan”.

2.1.3.2 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Pelayanan mempunyai tiga makna, yaitu:

“(1) Perihal atau cara melayani; (2) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.”

Pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017** Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mengemukakan bahwa :

“Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan bahwa :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Menurut Sinambela (2005:5) yang dikutip oleh Pasolong (2019:148) dalam buku “*Teori Administrasi Publik*”, mendefinisikan bahwa :

“Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh **Cowell (1988)**

yang dikutip kembali oleh **Hardiyansyah (2018:13)** dalam buku “*Kualitas Pelayanan Publik*” mengemukakan bahwa :

“Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.”

Menurut Agung Kurniawan (2005:6) yang dikutip oleh **Pasolong (2019:148)**

dalam buku “*Teori Administrasi Publik*”, mengemukakan bahwa

“Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Sedangkan **Menurut Moenir (2006)** yang dikutip oleh **Hardiyansyah (2018:23)** dalam buku yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Publik*” mengemukakan bahwa pelayanan publik sebagai :

“Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kepada masyarakat meliputi banyak hal yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat.”

2.1.3.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Goetsch & Davis dalam **Tjipto dkk (2005)** yang dikutip oleh **Hardiyansyah (2018:49)** dalam buku “*Kualitas Pelayanan Publik*”, mengatakan

bahwa “Kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut Sampara (1999) dalam Hardiyansyah (2018:49), “Kualitas Pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan”.

Menurut Kasmir (2003:31), “Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan”.

Menurut Sinambela dkk. (2006:6), kualitas pelayanan prima tercermin dari :

“(1) *transparansi*, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, (2) *akuntabilitas*, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, (3) *kondisional*, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan *partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; (5) *kesamaan hak*, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan (6) *keseimbangan hak dan kewajiban*, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.”

Menurut Ibrahim (2008) yang dikutip oleh **Hardiyansyah (2018:49)** dalam buku “*Kualitas Pelayanan Publik*” mengemukakan bahwa :

“Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.”

Menurut Tjiptono (2007) yang dikutip oleh Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati (2016:266) dalam jurnalnya yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung [The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction At Jne Branch In Bandung]*” mengemukakan bahwa “Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen”.

Menurut Tjiptono yang dikutip oleh Hardiansyah (2018: 72) dalam buku yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Publik*” terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. Bukti Langsung (tangibles), mencakup fasilitas fisik, perlengkapan pegawai serta sarana komunikasi.
2. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (responsiveness), yakni keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (assurance), meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan serta dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (empathy), mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi serta memahami kebutuhan para pemohon.

2.1.4 Kajian Pengembangan Sumber Daya Manusia

2.1.4.1 Pengertian Pengembangan

Menurut Hasibuan (2001:68) dalam buku “*Manajemen Sumber Daya Manusia*” mengatakan bahwa Pengembangan (*development*) merupakan fungsi operasional kedua dari manajemen personalia. Adapun definisi lain mengenai

pengembangan Adapun definisi lain dari pengembangan **Menurut Hasibuan (2001:69)**, “Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoretis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan latihan”.

Menurut Sedarmayanti (2017:7) dalam buku yang berjudul “*Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja)*”, mengatakan “Pengembangan merupakan proses jangka panjang, dimana pegawai manajerial mempelajari konsep dan teori secara otomatis”.

Sejalan dengan **Andrew F. Sikula** yang dikutip oleh **Hasibuan (2001:70)** mengatakan bahwa :

“Development, reference to staffing and personnel matter, is a long term educational process utilizing a systematic and organized procedure by which managerial personnel learn conceptual and theoretical knowlege for general purposes (Steinmentz). Artinya pengembangan mengacu pada masalah staf dan personal adalah suatu proses pendidikan jangka panjang menggunakan suatu prosedur yang sistematis dan terorganisasi dengan mana manajer belajar pengetahuan konseptual dan teoretis untuk tujuan umum.”

Adapun definisi lain dari pengembangan **Menurut Sedarmayanti (2017:119)** dalam buku “*Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja)*”, “Pengembangan merupakan kesempatan belajar, yang didesain guna membantu pegawai/SDM organisasi/perusahaan”.

Sedangkan **Menurut Kaswan (2015:35)** dalam buku “*Pengembangan Sumber Daya Manusia (dari Konsep, Paradigma, dan Fungsi sampai aplikasi)*”

mendefinisikan “Pengembangan merupakan proses dimana karyawan memperoleh keterampilan dan pengalaman agar berhasil pada pekerjaannya sekarang dan tugas-tugas dimasa yang akan datang”.

2.1.4.2 Pengertian Manajemen

Menurut Sedarmayanti (2009:4) dalam buku “*Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*”, mendefinisikan “Manajemen adalah fungsi yang berhubungan dengan upaya mewujudkan hasil tertentu kegiatan orang lain”.

Menurut Kadarisman (2018:4) dalam buku yang berjudul “*Manajemen Aparatur Sipil Negara*”, mengatakan bahwa “Manajemen adalah suatu keahlian untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi penggunaan sumber daya secara efektif serta efisien dalam rangka mencapai tujuan”.

Menurut Follet (2001) yang dikutip oleh **Kadarisman (2018:4)** dalam buku yang berjudul “*Manajemen Aparatur Sipil Negara*”, mendefinisikan “Manajemen yaitu sebagai suatu seni yang tiap-tiap pekerjaan dapat diselesaikan melalui orang lain”.

Sedangkan **Menurut Terry (1998)** yang dikutip oleh **Kadarisman (2018:5)** dalam buku yang berjudul “*Manajemen Aparatur Sipil Negara*”, menjelaskan bahwa :

“Manajemen dapat diartikan sebagai proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan berupa perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber daya lain.”

Menurut Hasibuan (2001:2) dalam buku “Manajemen Sumber Daya Manusia”, “Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.

2.1.4.3 Pengertian Sumber Daya Manusia

Menurut Sedarmayanti (2009:15) dalam buku “Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja”, “Sumber daya manusia merupakan aset utama suatu organisasi yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas organisasi”.

Adapun definisi lain **Menurut Sedarmayanti (2009:27)**, secara mikro dalam arti lingkungan suatu unit kerja (Departemen atau organisasi yang lain). maka sumber daya manusia adalah :

“Tenaga kerja atau pegawai di dalam suatu organisasi yang mempunyai peran penting dalam mencapai keberhasilan. Fasilitas yang canggih dan lengkap belum merupakan jaminan akan berhasilnya suatu organisasi tanpa diimbangi dengan kualitas manusia yang akan memanfaatkan fasilitas tersebut.”

Menurut Hasibuan (2001:244) dalam buku “*Manajemen Sumber Daya Manusia*” mendefinisikan bahwa :

“Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.”

Menurut Sedarmayanti (2017:3), dalam buku “*Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja)*” mengatakan bahwa :

“Sumber daya manusia merupakan kekuatan daya pikir dan berkarya manusia yang masih tersimpan dalam diri, yang perlu digali, dibina, dikembangkan untuk dimanfaatkan sebaik-baiknya bagi kesejahteraan hidup manusia.”

2.1.4.4 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Bintoro dan Daryanto (2017:15), dalam buku “*Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*” mengemukakan bahwa :

“Manajemen sumber daya manusia adalah Suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peran sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapainya tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal”.

Menurut Malayu SP. Hasibuan (2001:10) dalam buku “*Manajemen Sumber Daya Manusia*” mendefinisikan “Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat”.

Menurut Achmad S Rucky yang dikutip oleh **Bintoro dan Daryanto (2017:16)** dalam buku “*Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*” mengatakan bahwa :

“Manajemen sumber daya manusia adalah penerapan secara tepat dan efektif dalam proses akuisisi, pendayagunaan, pengembangan dan pemeliharaan personil yang dimiliki sebuah organisasi secara efektif untuk mencapai tingkat pendayagunaan sumber daya manusia yang optimal oleh organisasi tersebut dalam mencapai tujuan-tujuannya.”

Menurut French yang dikutip oleh **Sedarmayanti (2009:4)** dalam buku “*Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*”, mendefinisikan “Manajemen sumber daya manusia adalah sebagai penarikan, seleksi, pengembangan, penggunaan dan pemeliharaan sumber daya manusia oleh organisasi”.

Sedangkan **Menurut Edwin B. Flippo** yang dikutip oleh **Sedarmayanti (2009:4)** dalam buku “*Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*”, mengemukakan bahwa :

“Manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan, pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.”

Menurut Kasmir (2018:6) dalam buku yang berjudul “*Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*”, mengatakan bahwa Manajemen sumber daya manusia adalah :

“Proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan stakeholder. “

Menurut Dessler yang dikutip oleh **Kasmir (2018:7)** dalam buku “*Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*” mengemukakan bahwa :

“*Human resources management is the process of acquiring, training, appraising, and compensating employees, and attending their labor relation, health and safety, and fairness concern*”. (Manajemen sumber daya manusia merupakan proses menangani karyawan, pelatihan penilaian, kompensasi, hubungan kerjakesehatan dan keamanan secara adil terhadap fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia).

Menurut Mondy (2003) yang dikutip oleh Kadarisman (2018:6) dalam buku “*Manajemen Aparatul Sipil Negara*” mendefinisikan “Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan individu untuk mencapai tujuan organisasi”.

Adapun definisi lain yang dikemukakan oleh Notoatmojo (2005) yang dikutip oleh Kadarisman (2018:6) dalam buku “*Manajemen Aparatul Sipil Negara*” mengatakan bahwa :

“Manajemen sumber daya manusia adalah seni untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan dan mengawasi kegiatan-kegiatan sumber daya manusia atau karyawan dalam rangka mencapai tujuan organisasi.”

2.1.4.5 Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut Sedarmayanti (2009:27) dalam buku yang berjudul “*Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*”, mendefinisikan pengembangan sumber daya manusia (*human resources development*) secara makro adalah :

“Suatu proses peningkatan kualitas atau kemampuan manusia dalam rangka mencapai tujuan pembangunan bangsa. Proses peningkatan disini mencakup perencanaan, pengembangan dan pengelolaan sumber daya manusia.”

Menurut Leonard Nadler dan Zeace Nadler (1994) yang dikutip oleh Kaswan (2015:15) dalam buku “*Pengembangan Sumber Daya Manusia (dari Konsepsi, Paradigma, dan Fungsi sampai Aplikasi)*”, mendefinisikan pengembangan sumber daya manusia sebagai :

“*Organized learning experiences provided by the employer in a specified period of time for the purpose of increasing the possibility of improving job performance and providing for growth of individuals.*” (Pengembangan sumber daya manusia merupakan pengalaman pembelajaran yang terorganisasi yang disediakan pemberi kerja (organisasi/perusahaan) dalam waktu tertentu dengan tujuan

meningkatkan kemungkinan memperbaiki kinerja dan untuk pertumbuhan pegawai/karyawan)”

Menurut Stewart and Mc Goldbrick (1996 dalam Wilson, 2001:10) yang dikutip oleh **Kaswan (2015:16)** dalam buku “*Pengembangan Sumber Daya Manusia (dari Konsepsi, Paradigma, dan Fungsi sampai Aplikasi)*”, menjelaskan bahwa :

“*Human resource development encompasses activities and processes which are intended to have impact on organization and individual learning*”. Pengembangan sumber daya manusia mencakup aktivitas dan proses yang dimaksudkan memberi dampak terhadap pembelajaran individu maupun organisasi.

Menurut Sedarmayanti (2017:120) dalam buku yang berjudul “*Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja)*”, mengemukakan bahwa :

“Pengembangan sumber daya manusia merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan organisasi agar pengetahuan, kemampuan dan keterampilan pegawai sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dilakukan.”

Menurut Latham, Wexley, & Pursell (1975) yang dikutip oleh **Krismiati (2007:47)** dalam jurnalnya “*Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di SD Negeri Inpres Angkasa Biak*”, mengatakan bahwa program pelatihan dan pengembangan memiliki satu atau lebih tujuan – tujuan berikut ini.

“Pertama meningkatkan kesadaran diri individu, kedua meningkatkan keterampilan individu dalam satu bidang keahlian atau lebih dan ketiga meningkatkan motivasi individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaannya secara memuaskan.”

Menurut Kaswan (2015:35) dalam buku “Pengembangan Sumber Daya Manusia (dari konsepsi, paradigma, dan fungsi sampai aplikasi)” mendefinisikan

“Pengembangan sumber daya manusia merupakan fungsi yang dapat berdiri sendiri, atau bisa merupakan salah satu fungsi utama dari departemen manajemen sumber daya manusia, ada tiga fungsi utama pengembangan sumber daya manusia : (1) Pelatihan dan pengembangan, (2) Pengembangan organisasi, dan (3) Pengembangan Karir.”

Menurut Priansa (2017:151) dalam buku yang berjudul “*Perencanaan & Pengembangan SDM*”, “Prinsip Pengembangan SDM pada dasarnya adalah peningkatan kualitas, kuantitas, maupun kemampuan kerja pegawai untuk mengemban tugasnya dimasa yang akan datang”. Dalam pengembangan sumber daya manusia terdapat faktor-faktor penting yang perlu diperhatikan yaitu sebagai berikut :

1. **Motivasi**, tingginya motivasi yang dimiliki oleh pegawai mendorong pegawai untuk semakin cepat dan bersungguh-sungguh dalam mempelajari perilaku, pengetahuan, keterampilan, maupun beradaptasi dengan organisasi. motivasi tersebut timbul dari dorongan diri sendiri (internal) maupun dorongan dari luar (eksternal). Motivasi eksternal muncul dari adanya program kesejahteraan pegawai, gaji akan meningkat, dan berbagai insentif lainnya. Pengembangan SDM harus berhubungan dengan motivasi pegawai, sehingga pegawai akan terlibat dengan baik dalam proses pengembangan SDM.
2. **Laporan Kemajuan**, hasil pengembangan SDM dapat dijadikan sebagai bahan informasi untuk mengetahui bagaimana perbandingan antar pegawai pada saat sebelum mendapatkan pengembangan, dan pegawai pada saat setelah memperoleh program pengembangan. Perbandingan tersebut dapat bersifat positif dan negatif, artinya pengembangan pegawai tersebut apakah dapat meningkatkan produktivitas, efektivitas, dan efisiensi kerja pegawai atau sebaliknya.
3. **Latihan**, pegawai pada dasarnya dapat menguasai pengetahuan dan keterampilan yang baru. Untuk itu, diperlukan program pengembangan SDM yang diatur secara cermat dan tepat sehingga program pengembangan SDM yang diberikan mampu dipraktikkan dalam pekerjaan. Pengembangan SDM yang lebih efektif adalah dengan latihan yang dapat meningkatkan kemampuan dan keahlian praktik

yang dimiliki pegawai. Pengembangan SDM melalui latihan ini membutuhkan pengorbanan waktu dan biaya yang tidak sedikit, namun hasil yang diperoleh akan lebih efektif sesuai dengan kebutuhan organisasi dan pegawai.

4. **Perbedaan Individu**, perbedaan individu perlu dijadikan pijakan dalam melaksanakan program pengembangan SDM. Perbedaan tersebut bukan perbedaan jenis kelamin, status sosial, ekonomi tetapi perbedaan tingkat kecerdasan dan bakat pegawai, maka dari itu pengembangan SDM yang paling efektif ialah dengan menyesuaikan kemampuan individu dengan program pengembangan SDM yang diberikan.

2.1.5 Hubungan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dengan Kualitas

Pelayanan Publik

Sumber daya manusia menjadi salah satu aspek penting dalam suatu organisasi/lembaga, berjalan tidaknya suatu organisasi/lembaga tergantung kepada sumber daya manusia di dalamnya karena sumber daya manusia menjadi roda penggerak dalam organisasi/lembaga. Proses pemanfaatan sumber daya manusia tersebut diatur dan dikelola oleh manajemen sumber daya manusia (MSDM). Tujuan Manajemen sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kinerja pegawai terhadap organisasi/lembaga dalam rangka mencapai visi misi dan tujuan organisasi/lembaga bersangkutan. Sumber daya manusia perlu dikembangkan secara teratur dan tersencana dan dilakukan dalam jangka panjang agar didapat sumber daya manusia yang berkualitas dan bermutu.

Organisasi/lembaga yang bergerak dibidang pelayanan barang dan jasa harus sesuai dengan standar pelayanan yang telah di tentukan demi terciptanya pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik yang berkualitas harus didukung dengan sumber daya manusia yang berkualitas pula, berhasil atau gagalnya suatu organisasi/lembaga tidak lepas dari sumber daya manusia di dalamnya.

Pengembangan sumber daya manusia menjadi salah satu cara dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan, sikap melalui latihan dan pengembangan. Pengembangan sumber daya manusia sangat penting dilakukan sebagai upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta meningkatkan produktivitas kinerja pegawai menjadi lebih efektif dan efisien.

Pengembangan sumber daya manusia mempunyai hubungan erat dengan kualitas pelayanan publik, hal tersebut karena sumber daya manusia sebagai garis terdepan sebagai pemberi pelayanan menjadi tolak ukur dalam menentukan pelayanan bermutu tidaknya. Dengan dilakukannya pengembangan sumber daya manusia, diharapkan terwujudnya sumber daya manusia yang berkualitas yang nantinya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu.

2.2 Kerangka Berfikir

Menurut Uma Sekaran dalam buku "*Business Research (1992)*" yang dikutip oleh **Sugiyono (2020:95)** dalam buku yang berjudul "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*", mendefinisikan "Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting."

Teori ini digunakan sebagai dasar dan pedoman penelitian untuk mengukur sejauh mana validasi antara teori dan keadaan dilapangan saat ini.

Menurut Priansa (2017:152) dalam buku yang berjudul "*Perencanaan & Pengembangan SDM*" terdapat faktor-faktor penting untuk mengukur pengembangan sumber daya manusia yaitu sebagai berikut :

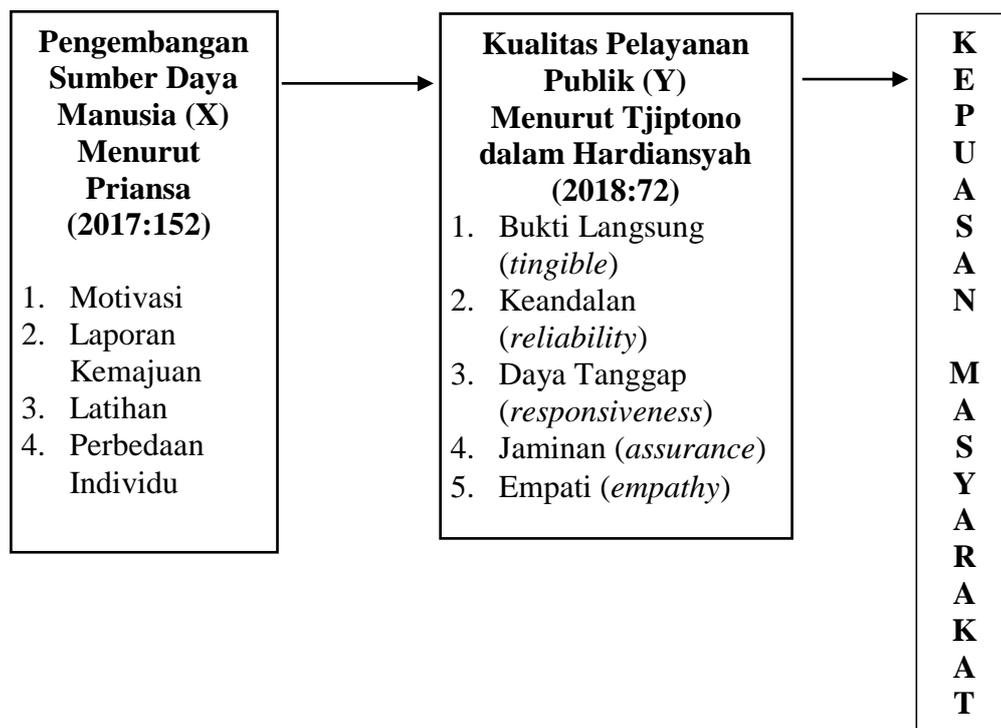
1. **Motivasi**, tingginya motivasi yang dimiliki oleh pegawai mendorong pegawai untuk semakin cepat dan bersungguh-sungguh dalam mempelajari perilaku, pengetahuan, keterampilan, maupun beradaptasi dengan organisasi. motivasi tersebut timbul dari dorongan diri sendiri (internal) maupun dorongan dari luar (eksternal). Motivasi eksternal muncul dari adanya program kesejahteraan pegawai, gaji akan meningkat, dan berbagai insentif lainnya. Pengembangan SDM harus berhubungan dengan motivasi pegawai, sehingga pegawai akan terlibat dengan baik dalam proses pengembangan SDM.
2. **Laporan Kemajuan**, hasil pengembangan SDM dapat dijadikan sebagai bahan informasi untuk mengetahui bagaimana perbandingan antar pegawai pada saat sebelum mendapatkan pengembangan, dan pegawai pada saat setelah memperoleh program pengembangan. Perbandingan tersebut dapat bersifat positif dan negatif, artinya pengembangan pegawai tersebut apakah dapat meningkatkan produktivitas, efektivitas, dan efisiensi kerja pegawai atau sebaliknya.
3. **Latihan**, pegawai pada dasarnya dapat menguasai pengetahuan dan keterampilan yang baru. Untuk itu, diperlukan program pengembangan SDM yang diatur secara cermat dan tepat sehingga program pengembangan SDM yang diberikan mampu dipraktikkan dalam pekerjaan. Pengembangan SDM yang lebih efektif adalah dengan latihan yang dapat meningkatkan kemampuan dan keahlian praktik yang dimiliki pegawai. Pengembangan SDM melalui latihan ini membutuhkan pengorbanan waktu dan biaya yang tidak sedikit, namun hasil yang diperoleh akan lebih efektif sesuai dengan kebutuhan organisasi dan pegawai.
4. **Perbedaan Individu**, perbedaan individu perlu dijadikan pijakan dalam melaksanakan program pengembangan SDM. Perbedaan tersebut bukan perbedaan jenis kelamin, status sosial, ekonomi tetapi perbedaan tingkat kecerdasan dan bakat pegawai, maka dari itu pengembangan SDM yang paling efektif ialah dengan menyesuaikan kemampuan individu dengan program pengembangan SDM yang diberikan.

Menurut Tjiptono yang dikutip oleh Hardiansyah (2018: 72) dalam buku yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Publik*” terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. **Bukti Langsung (*tangibles*)**, mencakup fasilitas fisik, perlengkapan pegawai serta sarana komunikasi.
2. **Keandalan (*reliability*)**, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

3. **Daya Tanggap (responaiveness)**, yakni keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. **Jaminan (assurance)**, meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan serta dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. **Empati (empathy)**, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi serta memahami kebutuhan para pemohon.

Berikut ini uraian kerangka berfikir penelitian :



Gambar 2.1
Kerangka Berfikir Penelitian

2.1 Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan atau dugaan sementara dari sebuah penelitian yang perlu diuji kebenarannya. Hipotesis yang peneliti ajukan adalah “**Ada Hubungan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dengan Kualitas Pelayanan Publik di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kabupaten Cianjur**”

Hipotesis diatas adalah hipotesis penelitian secara verbal dan substantif artinya belum bisa diuji, oleh karena itu perlu di terjemahkan ke dalam hipotesis statistik yang sudah oprasional sebagai berikut :

H₀ : $\rho_s = 0$, artinya tidak ada perbedaan hubungan antara Pengembangan Sumber Daya Manusia (X) dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y)

H₁ : $\rho_s \neq 0$, artinya ada perbedaan hubungan Pengembangan Sumber Daya Manusia (X) dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Berikut ini uraian paradigma penelitian :



Gambar 2.2
Paragdigma Penelitian

Keterangan :

X = Pengembangan Sumber Daya Manusia

Y = Kualitas Pelayanan Publik