#### PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DINAS DAERAH

#### DI KABUPATEN BANDUNG

***(THE EMPOWERMENT OF HUMAN RESOURCES APPARATUS TO IMPROVING QUALITYSERVICESOF THELOCAL DEPARTMENT***

 ***IN BANDUNG REGENCY)***

**Oleh:**

**Erick Juriara Ekananta**

**NPM : 139020008**

****

PROGRAM DOKTOR ILMU SOSIAL

BIDANG KAJIAN UTAMA ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN

**BANDUNG**

**ABSTRAK**

Menurut Stewar bahwa pemberdayaan merupakan pendelegasian tugas, kewenangan dan tanggung jawab secara penuh kepda staf agar tercapai efektivitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pada kenyataannya msih terdapat apartur yang cenderung kurang memahami terhadap visi bersama organisasi dalam kerangka pencapaian tujuan dan menanamkan komitmen rendahnya kemampuan berpikir aparatur yang konseptual dan analitis, pembagian wewenang yang kurang jelas, sistem yang membelenggu, kurang keberanian untuk mengungkapkan yang diakibatkan oleh kurangnya motivasi dari atasan hingga kurang inovatif dan kreatif, kurangnya memperlengkapi peraturan yang memiliki konsistensi dengan standar pelayanan yang jelas dan tidak berubah rubah, serta fasilitas pelayanan yang memadai memanfaatkan informatika dan teknologi.hal ini pula yang ditemukan peneliti pada dinas-dinas Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung. Walaupun telah berupaya untuk melakukan dimensi pemberdayaan aparatur, akan tetapi, belum dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara efektif.

Oleh karena itu focus permasalahan penelitian ini adalah di duga diantaranya dimensi pemberdayaan sumberdaya manusia yang belum berjalan secara efektif sehingga peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan penelitian *Mix method* berupa *Sequential Eksplanatory* dengan unit analisisnyapada 7 (tujuh) dinas daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung. Sedangkan anggota sampel ditentukan dengan metode *probability sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan angket/kuesioner yang selanjutnya dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan *path. Analisis* dan kualitatif, serta dianalisis dengan pendekatan deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Tujuan penellitian untuk mengkaji, menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh penerapan pemberdayaan sumber daya manusia aparatur terhadap peningkatan kualitas pelayanan, faktor-faktor yang menyebabkan pemberdayaan sumber daya manusia aparatur belum jalan secara efektif, serta menentukan langkah strategi pemberdayaan sumber daya manusia aparatur yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Daerah di Kabupaten Bandung dipengaruhi oleh faktor-faktor (1) mengembangkan visi bersama, (2) mendidik (3) menyingkirkan rintangan, (4) mengungkapkan, dari hasil penelitian ini diperoleh dimensi baru berupa dimensi pemimpin pemberdaya dan dimensi penerapan budaya kerja.

Sedangkan strategi yang dilakukan berupa 1) melakukan *inward looking*

(kreativitas, inovasi, sinergi ntar unit/individu, dan pemberian tanggung jawab; 2) melakukan outward looking (benchmarking diperbantukan/magang, dan kemitraan) ; 3) peran pemimpin; dan 4) pemberlakukan budaya kerja (*culture work*)

.

**ABSTRACT**

*The according to Stewart’s that empowerment is the delegation of tasks, authority and full responsibility of the staff in order to achieve effectiveness in improving the quality of service. In fact, there are officials who tend to lack an understanding of the organization’s shared vision within the framework of achieving goals and instill commitment, lack of conceptual thinking and analytical apparatus, the ambiguous division of authority, the system shackles, lack of the courage to reveal with a lack of motivation from the leader so that less innovative and creative, the lack of regulation that has the consistency equipping service standards are clear and unchanging, and service facilities are adequate in using informatics and technology. It is also found by researcher at the Regional offices in the Bandung Regency Government. Although it has attempted to empower the dimensions of the apparatus, but it has not been able to effectively increase the quality service.*

*Therefore, the focus of this research problem was allegedly the dimensions the empowerment of human resources apparatuswas not effective yet. Because of that, the researcher conducted a research study using Mix Method which Sequential Explanatory with the analysis units at seven regional offices in the Bandung Regency Government. The samples were assigned using probability method and the data collected using questionnaires. And then, the data analyzed using quantitative which was path analysis and qualitative. Also quantitative and qualitative descriptive approach. The purpose of this study was to assess,analyze and describe the effect of applying the empowerment of apparatus human resources to the improvement of quality of service, the factors that led to the empowerment of human resources apparatus, and determine the pace of apparatus human resource empowerment strategy that can improve the quality of services at the regional offices in Bandung Regency.*

*The study found the cause of the ineffectiveness of the empowerment of human resources apparatus in an effort to improve the quality service at Bandung Regency was influenced by; (1) developing a shared vision; (2) educating; (3) remove the obstacles; and (4) reveal. From the resultof this study found new dimensions which were the form of empowering leaders dimension and the dimension of the implementation of the work culture.*

*Whilst, the strategy that used in this research were; (1) doing inward looking (creativity, innovation, synergy between the units and individuals, and responsibility); (2) doing outward looking (benchmarking, internship, and partnership); (3) the role of leader; and (4) enforce culture work.*

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 yang sudah diperbaharui dengan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menjadi payung hukum mengenai pemberian kewenangan yang luas kepada pemerintahan daerah agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pemberdayaan, menjamin proses demokratisasi, perlindungan hak dan jaminan kehidupan lainnya. Pemberian kewenangan tersebut lebih didasarkan pada tuntutan akuntabilitas publik yaitu tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat yang seharusnya dilayani.

Pemberian Otonomi Daerah memiliki makna bahwa Pemerintah Daerah dapat mengatur urusan rumah tangganya sendiri untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan sesuai dengan potensi yang dimiliki masing-masing daerahsecara mandiri. Wujud otonomi daerah berupa hak, kewajiban dan wewenang dengan adanya penyerahan urusan pemerintahan beserta sumber-sumber pembiayaan, dan pegawai kepada pemerintah daerah dengan segala tanggungjawabnya dalam rangka implementasi azas desentralisasi.Tujuan penyerahan otonomi kepada daerah agar dicapai hasil guna dan daya guna dari penyelesaian pemerintahan, serta dalam upaya pendekatan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Peran Pemerintah Daerah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Pedoman Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah, bahwa Dinas Daerah merupakan perangkat daerah yang mempunyai tugas pokok melaksanakan secara teknis fungsi pelayanan pada masyarakat sesuai tugas pokok dan fungsinya masing-masing.Dalam hal ini Pemerintah Daerah ditantang untuk mampu menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pembangunan secara lebih aktif dan inovatif, serta dapat meningkatkan pelayanan umum yang makin adil dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat.Dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan umum yang efektif dan efisien merupakan sebuah kewajiban bagi pemerintah daerahuntuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

**Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bandung Tahun 2013**

**Bidang Pelayanan Nilai IKM Konversi**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **2Bidang Pelayanan** | **Organisasi** **Perangkat Daerah** | **Nilai IKM Konversi** | **Kinerja Bidang Pelayanan** |
| Kesehatan | Dinkes dan 3 RSUD | 73,53 | Baik |
| Ekonomi | Diskoperindag, BPMP, Dishub, Disnakan | 74,33 | Baik |
| Administrasi Kependudukan | Disdukcapil | 70,85 | Cukup Baik |
| Ketenagakerjaan | Disnaker | 71,93 | Cukup Baik |
| Sanitasi | Dispertasih, Dinkes, DisSdape | 73,64 | Baik |
| Kebersihan | Dispertasih | 75,22 | Baik |
| Pendidikan | Disdikbud | 70,56 | Cukup Baik |

Sumber : Bappeda Kabupaten Bandung, 2013

Sedangkan standar Keputusan Menpan Nomor 25 tahun 2004 sebagai berikut :

**Tabel 1.2**

**Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nilai Persepsi** | **Nilai Interval IKM** | **Nilai Interval Konversi IKM** | **Mutu Pelayanan** | **Kinerja Unit Pelayanan** |
| 1. | 1,00 - 1,75 | 25,00- 43,75 | D | Tidak Baik |
| 2. | 1,76 - 2,50 | 43,76 - 62,50 | C | Kurang Baik |
| 3. | 2,51 - 3,25 | 62,51 - 81,25 | B | Baik |
| 4. | 3,26 - 4,00 | 81,26 - 100 | A | Sangat Baik |

Sumber : Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004.

Hasil survey tersebut nilai IKM Kabupaten BandungTahun 2013 secara agregat adalah sebesar 72,87, artinya bahwa mutu pelayanan masukdalam kategori “B”, yaitu kinerja pelayanan “BAIK”. Dari 7 (tujuh) bidang pelayanan publik yang dikaji, masih terdapat 4 (empat) bidang pelayanan yang memiliki nilai IKM diatas nilai rata-rata IKMKabupaten Bandung, adalah : bidang kesehatan, bidang ekonomi, bidang sanitasi, dan bidang kebersihan. Sedangkan 3 (tiga) bidang pelayanan lainnya tercatat memiliki nilai IKM dibawah nilai rata-rataIKM Kabupaten Bandung yaitu bidang administrasi penduduk, bidang ketenagakerjaan, dan bidang pendidikan.Artinya bahwa pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur terhadap masyarakat masih kurang.

Bertitik tolak dari hasil survey dimaksud, penulis menyoroti terhadap kelompok pelayanan bidang administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti dokumen KTP, akte pernikahan, akte kelahiran, akte kematian, kartu pencari kerja, IMB, ijin perdagangan, dan lain sebagainya.

Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh dengan mengangkat judul : “**Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Dinas Daerah di Kabupaten Bandung”**

* 1. **Identifikasi Masalah**

Beranjak dari berbagai permasalahan tersebut, selanjutnya masalah-masalah tersebut dapat diidentifikasikan sebagai berikut :

1. Masih terdapat Kepala Dinas yang belum menerapkan pola pemberdayaan terhadap sumber daya manusia aparaturnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Untuk meningkatkan pemberdayaan sumber daya manusiayang efektif dipengaruhi oleh berbagai faktor.
3. Strategi pemberdayaan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan belum dilaksanakan secara efektif.
	1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, maka *problem statement*-nya (pernyataan masalah) adalah pemberdayaan sumber daya manusiaaparatur belum dilaksanakan secara efektif, sehingga berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan aparatur.*Problem question* (pertanyaan masalah) adalah mengapa pemberdayaan sumber daya manusia aparatur belum berjalan secara efektif sehingga kualitas pelayanan Dinas Daerah di Kabupaten Bandung rendah ?.

Dari pernyataan masalah tersebut dapat dirumuskan dalam masalah penelitian sebagai berikut :

1. Seberapa besarkahpengaruh pemberdayaan sumber daya manusia aparatur terhadappeningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Daerah di Kabupaten Bandung ?;
2. Faktor-faktor apakahyang menyebabkanpemberdayaan sumber daya manusia aparatur belum berjalan secara efektifpada Dinas Daerah di Kabupaten Bandung ?;
3. Strategi pemberdayaan sumberdaya manusia aparatur yang bagaimanakah yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Daerah di Kabupaten Bandung ?.

**1.4. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan tersebut diatas, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengkaji, menganalisis, dan mendeskripsikanpengaruh penerapan pemberdayaan sumber daya manusia aparatur terhadappeningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Daerah di Kabupaten Bandung.
2. Mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikanfaktor-faktor yang menyebabkan pemberdayaan sumber daya manusia aparatur belum berjalan secara efektif pada Dinas Daerah di Kabupaten Bandung.
3. Menentukan langkah strategi pemberdayaan sumberdaya manusia aparatur yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Daerah di Kabupaten Bandung.

Sedangkan kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. **Guna akademis/ilmiah**, penelitian ini berguna sebagai sarana dalam menerapkan dan mengembangkan teori yang telah dipelajari sehingga dapat memperluas wawasan, pemahaman, penalaran serta pengalaman peneliti terutama di bidang kajian ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan pemberdayaan sumber daya manusia aparatur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.
2. **Guna praktis/operasional**, hasil penelitian ini menjadi bahan masukan dalam upaya memperoleh rumusan pelaksanaan pemberdayaan sumber daya manusia aparatur sebagai salah satu strategi dalam upaya meningkatkankualitas pelayananDinas Daerah di Kabupaten Bandung.

**KAJIAN PUSTAKA**

**Hasil Penelitian Ashari (2008)**

 Masalah pokok dalam penelitian yang dilakukan Ashari (2008) ini adalah Rendahnya kompetensi aparatur (pegawai) dalam memberikan kualitas pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan bermotor di Kota Surabaya. Dalam penelitian ini peneliti memandang bahwa penelitian dari ashari (2008) telah menunjukkan suatu konsep maupun desain penelitian melalui *explanatory survey*, dengan teknik penarikan sampel *restricted sample* dengan *proportional probability*. Uji validitas menggunakan korelasi peason dan reabilitas yang diuji dengan *split half method*.

 Untuk menguji pengaruh kompetensi aparatur terhadap kualitas pelayanan surat tanda nomor kendaraan bermotor kepada masyarakat, dilakukan dengan menganalisis data yang diperoleh dari hasil jawaban responden melalui kuisioner yang telah dibagikan, dengan menggunakan analisis jalur.

**Hasil Penelitian Rotua Wendeilyna Simarmata (2010)**

Judul penelitian iniadalah Pengaruh Pemberdayaan Terhadap Kompetensi Aparatur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bidang Peternakan di Provinsi DKI Jakarta. Adapun masalah pokok dalam penelitian ini adalah rendahnya kualitas pelayanan di Provinsi DKI Jakarta, yang disebabkan oleh pemberdayaan dan kompetensi aparatur belum dilaksanakan sebagaimana yang diharapkan. Metode penelitian yang digunakan dengan metode pendekatan *Survey explanatory* dengan unit analisisnya adalah Dinas Peternakan, Perikanan dan Kelautan Provinsi DKI Jakarta. Adapun tehnik pengumpulan data yang dipergunakan adalah angket dan studi dokumentasi. Sementara tehnik analisis datanya dengan menggunakan Analisis SEM (*Structural Equation Modeling*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi-dimensi (1) mendidik, memberi semangat dan memberi perlengkapan memiliki pengaruh yang nyata terhadap kompetensi aparatur; (2) pemberdayaan aparatur yang terdiri dari mengembangkan visi bersama, menghindarkan rintangan-rintangan, mengungkapkan keinginan dan mengharapkan keberhasilan memiliki pengaruh yang nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan; (3) kompetensi aparatur yang terdiri dari keahlian dan orientasi melayani masyarakat memiliki pengaruh yang nyata terhadap kualitas pelayanan aparatur. Dengan demikian dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlu dilakukan pemberdayaan aparatur dan kompetensi aparatur.

**Jurnal Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan karya Agus Hendayady (2011)**

 Jurnal berjudul Pemberdayaan Aparatur Daerah (Telaah Teoritis Terhadap Kinerja Aparatur Daerah). Masalah pokoknya adalah adanya pergeseran paradigma kepemerintahan diperlukan adanya penyelenggara Negara dapat menjalankan fungsinya dan mampu meningkatkan kinerjanya. Pemberdayaan merupakan alat yang penting untuk memperbaiki kinerja pegawai sehingga pelayanan dapat diberikan kepada masyarakat. Hal ini diberikan melalui peningkatan kemampuan dan memampukan aparatur sehingga dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan baik. Namun demikian semua itu dibutuhkan pemberdayaan aparatur, yang terwujud apabila ada dukungan dari pimpinan dan juga dukungan dari organisasi.

**Hasil Penelitian Leif Sanner, Bachelor Thesis in Business Administration. Department: School of Sustainable Development of society and Technology. School: Mälardalen University, Västerås. (June 5, 2008)**

Hasil penelitian berjudul *“The impact of employee empowerment on service quality and customer satisfaction in service organizations (A Case study of Länsförsäkringar Bank AB)”*. Masalah pokoknya adalah *The inability of the management to control the service encounter makes the employees responsible for the quality of service delivered to the customers.*

 *The purpose of this research is to ascertain the extent to which Länsförsäkringar Bank AB practices employee empowerment in their organization and how it impacts on service quality and customer satisfaction.* Metode penelitian yang digunakan : *This research is based on a qualitative study. The authors’ have used both primary and secondary data to make a qualitative analysis, since this is a single-case study to enable them to fulfill the purpose of the research.*

*CONCLUSION: Based on this research, the authors have found out that employee empowerment practices at LFB enable the employees to influence customers’ perception of service quality positively, due to their control over the service delivery process, which leads to customers’ satisfaction. Moreover, LFB extensively practices employee empowerment through the actions and practices of human resource management and top management. The nature of the organizational structure also influence the character of the services delivered through their employees regarding the free flow of information all around the bank.*

**Jurnal Internasional oleh Payam faraji lahijani, pouya nojedehi, Afsoon Haghanipour/International Journal of Engineering Research and Applications (IJERA) (2012)**

Jurnal berjudul *“Human Resources Empowerment Strategies in Development Projects” .* Masalah pokoknya adalah *The lack of a specific mechanism defined for qualifying human resources or even overlooking such mechanism in development projects. Despite technical advances and new techniques still there is no substitute for manpower and human resources is a key factor in development projects.* Metode penelitian yang digunakan : *The analyze with an analytical approach were interviewed and their opinions.*

*Regarding this study, empowerment can be considered as a result and outcome of three main flows in the project: a. project managers’ tendency to the level of human resources participation (participatory management), b. Transfer of authority to subordinates (power delegation), c. the reward paid to human resources for success in performing tasks (performance-based rewarding).*

*In empowerment, therefore, the primary goal is human resources which following factors affect its empowerment in development projects: 1. Managerial strategies (delegation, group formation, independence, participatory management and information provision) 2. Project factors (access to resources, organizational structure, developing project goals and reward system) 3. Sources of self-efficacy (modeling, motivating and support). Keywords: human resources, empowerment, development projects.*

**Hasil Penelitian Waspodo Tjipto Subroto State University of Surabaya, Indonesia Email:** **waspodotjipto@yahoo.co.id** **(Journal of Economics and Sustainable Development 2013)**

 Hasil penelitian berjudul *“Analysis Influence Of Teacher Empowerment Performance Within Improving The Quality Of Education In Elementary School In Surabaya City”.* Masalah pokoknya adalah The t*eachers have importance posision for increase of quality in procedural learning, so the performance of the teacher must be increase of activity for learning. Impowering of teachers for improvement to the performance of teachers is visible to increase of quality at elementaryschool in Surabaya City. Empowering Teachers in educated qualification, training and briefings for the teacher's performance to quality education at elementary school in Surabaya City. This research is intended to study how does the implementation of empowerment for teachers (education qualification, training and briefings) conducted to increase of education quality.*

Metode penelitian yang diigunakan : *The research is conducted to the sample of 174 small clusters by using stratified cluster sampling technique. This research is based on a quantitative study, applying structural equation modeling analysis, the research-intensive as the Findings That Followed.*

*Result of this reasearch, education qualification of teacher influenced to teachers performance and also influenced to quality education at elementary school. And than, influenced education in service training to teacher's performance and also influenced to education quality. Next, teachers professional training to teachers also influence performance, and influence to education quality. Conclution of this research, empowerment of teachers influence the increase of performance with indicators of knowledge, attitude and skills influenced to increase of education quality. Quality of elementary school with an indicator value increase of quantity and quality of learning.*

*Conclusion : Empowerment of teachers' abilities that include an increase in educational qualifications, training, preparation of syllabi and lesson plans, as well as the upgrading of scientific writings influenced positively to the quality of education. Teacher performance (through the indicators of knowledge, attitudes, skills) positive influence on the quality of education (quality and quantity of the study). Performance of teachers has an important role in influencing education quality improvement at the elementary school in Surabaya.*

*Key Words: Teacher Impowering, performance, quality education*

**Tabel 2.1**

**Perbandingan Hasil Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Penulis**

| **Nama** | **Judul Penelitian Terdahulu** | **Teori Yang Digunakan Kajian** **Pustaka** | **Teori yang Digunakan Peneliti** | **Persamaan dan Perbedaan** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 Ashari ( 2008 ) | Pengaruh Kompe-tensi aparatur (pe-gawai) dalam memberikan kualitas pelayanan STNK Bermotor di Kota Surabaya | Kompetensi aparatur (Dharma, 2002), Kualitas pelayanan (Kotler dalam Tjiptono, 1994) | Pemberdayaan SDM (Stewart,1998) dan Kualitas Pelayanan (Parasuraman, 1990) | Pemberdayaan SDM tidak ada, kualitas pela-yanan sama, lokus berbeda. Hal yang baru adalah apabila pelayanan akan berkualitas sangat dipenga-ruhi oleh SDM Aparatur. |
| 2. Rotua Wendeilyna Simarmata (2010) | Pengaruh Pem-berdayaan Terha-dap Kompetensi Aparatur Dalam meningkatkan Kualitas Pelaya-nan Bidang peternakan di Provinsi DKI Jakarta | Pemberdayaan (Stewart,1994), Kompetensi (Spencer & Spencer,1993), Kualitas pelayanan (Zeihaml et al, 1990, Kotler,1994, Gasperz,2001) .  | Pemberdayaan SDM (Stewart,1998) dan Kualitas Pelayanan (Parasuraman, 1990) | Pemberdayaan ada dengan teori yang sama, ompetensi tidak ada, dan kualitas pelayanan dengan teori yang berbeda, metode penelitianpun berbeda. |
| 3. Agus Hendayady (2011)  | Pemberdayaan Aparatur daerah (Telaah Teoritis Kinerja Aparatur Daerah) | Pemberdayaan (Ismail Said,2003), dan Army Winarty (2003) | Pemberdayaan SDM (Stewart,1998) dan Kualitas Pelayanan (Parasuraman, 1990) | Pemberdayaan SDM dan kuali-tas pelayanan dengan teori yang berbeda. |
| 4. Hasil peneliti-an Leif Sanner, Bachelor Thesis in Business Administration. Department: School of Sustainable Development of society and Technology. School: Mälardalen U4iversity, Västerås. (2008) | The impact of employee empowerment on service quality and customer satisfaction in service organizations (A Case study of Länsförsäkringar Bank AB). | The empowerment ( Herrenkohl et al, 1999, Looy et al, 2003),The Quality of services (Grönroos, 2001, Looy et al,2003, Zeithaml et al,2006, Kotler et al, 2006).  | Pemberdayaan SDM (Stewart,1998) dan Kualitas Pelayanan (Parasuraman, 1990) | Pemberdayaan teorinya ber beda, kualitas pelayanan teorinya ada yang sama. |
| 5. Jurnal Inter-nasional oleh Payam faraji lahijani, pouya nojedehi, Afsoon Haghanipour/International Journal of Engineering Research and Applications (IJERA) (2012) | Human Resources Empowerment Strategies in Development Projects. | The empowerment,  Grew,1971) | Pemberdayaan SDM (Stewart,1998) dan Kualitas Pelayanan (Parasuraman, 1990) | Pemberdayaan SDM dengan teori yang berbeda. |
| 6. Hasil Penelitian karya Waspodo Tjipto Subroto State University of Surabaya, Indonesia, (Journal of Economics and Sustainable Development) (2013)  | Analysis Influence Of Teacher Empowerment Performance Within Improving The Quality Of Education In Elementary School In Surabaya City. | Human Resource Management.( Supriyono, 1989), Performance Evaluation of Human Resources (HR.Mangkune-goro, 2005), Personnel / Human Resources Management (Leap, T.L, and Crino, M.D, 2002)  | Pemberdayaan SDM (Stewart,1998) dan Kualitas Pelayanan (Parasuraman, 1990) | Pemberdayaan menekankan pada manajemen sumber daya manusia dengan teori yang berbeda.  |

Sumber : Diolah Peneliti, 2014

**Konsep Administrasi Publik**

Pengertian Administrasi secara luas dijelaskan oleh Siagian (2001:3) yaitu “Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Kemudian selanjutnya pengertian administrasi telah banyak dijelaskan oleh beberapa sarjana, diantaranya yaitu, Simon yang dikutip Syafiie (2010:13) menyatakan : “*Administration can be defined as the activities of groups cooperating to accomplish common goals*”.

**Konsep Organisasi dan Manajemen**

Organisasi diibaratkan sebagai anatomi dari administrasi, sedangkan manajemen sebagai physiologinya. Organisasi menunjukkan struktur daripada administrasi sedangkan manajemen menunjukkan fungsinya. Keduanya saling bergantung dan tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lain sebagaimana halnya anatomi dan physiologi dari setiap organisme hidup. Organisasi menunujukkan struktur, maka Waldo (1996:26) menyatakan bahwa “Organisasi adalah sebagai suatu struktur antar hubungan pribadi yang berdasarkan atas wewenang formil dan kebiasaan di dalam suatu sistem administrasi”. Dalam setiap sistem administrasi pastilah ada orang yang memerintah dan ada yang diperintah, dalam pelaksanaan suatu usaha tertentu atau berbagai usaha, biasanya perintah itu ditaati. Artinya ada orang yang mempunyai wewenang yang lebih atas dari yang lainnya, serta adanya hubungan antara memberi perintah dan mentaati perintah.

Max Weber sebagaimana dikutip Thoha (2014:166) mendefinisikan “organisasi sebagai suatu kelompok kerja sama adalah suatu tata hubungan sosial yang dihubungkan dan dibatasi oleh aturan-aturan. Aturan ini sejauh mungkin dapat memaksa seseorang untuk melakukan kerja akan fungsinya dengan ajek, baik dilakukan oleh pimpinan maupun oleh pegawai-pegawai administrasi lainnya”. Oleh karena itu, kelompok kerja sama tersebut mempunyai unsur-unsur sebagai berikut :

1. Organisasi merupakan tata hubungan sosial. Dalam hal ini seseorang individu melakukan proses interaksi sesamanya di dalam organisasi tersebut.
2. Organisasi mempunyai batasan-batasan tertentu (*bounderies*).
3. Organisasi merupakan suatu kumpulan tata aturan, yang bisa membedakan suatu organisasi dengan kumpulan-kumpulan kemasyarakatan. Tata aturan ini menyusun proses interaksi diantara orang-orang yang bekerja sama di dalamnya, sehingga interaksi tersebut tidak muncul begitu saja.
4. Organisasi merupakan suatu kerangka hubungan yang berstruktur yang di dalamnya berisi wewenang, tanggung jawab, dan pembagian kerja untuk menjalankan sesuatu fungsi tertentu (terdapat hirarki), sehingga di dalam organisasi tersebut ada pimpinan atau kepala dan bawahan atau staf.

**Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia**

Berbicara tentang konsep manajemen sumber daya manusia, diawali dari makna sumber daya manusia itu. Sumber daya manusia (SDM) paling menentukan dibandingkan dengan mesin atau perangkat apapun yang ada dalam suatu lembaga organisasi. Belum dapat dibayangkan apabila suatu kegiatan organisasi dapat berjalan tanpa ada sumber daya manusia di dalamnya. Suatu organisasi akan lumpuh dan tidak dapat berbuat apa-apa bila tidak ditunjang oleh sumber daya manusia yang berkemampuan melakukan tugasnya. Hal ini dikemukakan oleh Siagian (2008 : 32) bahwa :

“Sumber daya manusia (SDM) adalah sumber daya yang terdapat dalam organisasi yang meliputi manusia yang bekerja (disebut juga personil, tenaga kerja, pekerja atau karyawan) dan sebagai potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya”.

Makna sumber daya manusia (SDM) berfungsi sebagai modal (non material/non finansial) di dalam organisasi, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi. Dalam ensiklopedia Bahasa Indonesia (2004:475) menjelaskan bahwa :

“Sumber daya manusia (kadang disingkat SDM) adalah potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk yang adaptif dan yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung di alam menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan”.

Manusia merupakan hal penting dalam organisasi, baik organisasi usaha, maupun pemerintahan. Sementara itu Siagian (2008:31) mengungkapkan:

“Sumber Daya Manusia (SDM) adalah paling sentral dalam suatu organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Jadi, manusia merupakan hal yang strategis dalam semua kegiatan institusi/organisasi”.

Pengelolaan sumber daya manusia ada kaitannya dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, ini merupakan salah satu upaya yang wajib dilakukan bagi terciptanya sumber daya yang berkualitas dengan memiliki kemampuan untuk memanfaatkan, mengembangkan dan menguasai ilmu pengetahuan serta teknologi. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia tiada lain untuk memenuhi tantangan peningkatan perkembangan yang semakin cepat dan dinamis, sehingga perlu dilakukan secara terus menerus agar sumber daya manusia yang ada menjadi sumber daya yang produktif.

Nawawi (2005:5) berpendapat bahwa :

“Pengembangan sumber daya manusia merupakan kegiatan yang harus dilakukan oleh organisasi pemerintah, agar pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*ability*) dan keahlian (*skill*) pegawai sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan. Dengan kegiatan pengembangan ini, maka diharapkan dapat memperbaiki dan mengatasi kekurangan dalam melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik, sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi yang digunakan”.

Pemikiran di atas menjadi dasar dalam menjalankan pengembangan sumber daya manusia. Bidang manajemen dan pengembangan sumber daya manusia haruslah berpegang pada “*to get the right and actualized man in the right place*” artinya bahwa bagaimana dapat menempatkan dan mengaktualisasikan keberadaan seorang pegawai secara benar sesuai dengan tugas yang diberikannya.

Pengembangan sumber daya manusia memiliki fungsi-fungsi yang menurut Siagian (2008:107) meliputi :

1. Pengembangan SDM melalui Pelatihan-Pelatihan dalam tugas dilakukan bagi para karyawan/pegawai yang sedang bertugas atau berdinas dalam perusahaan, yang bertujuan mempertinggi kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan.
2. Pengembangan SDM melalui *Built in Training* (BIT), yaitu pelatihan yang berkesinambungan dan melekat dengan tugas dari atasan, untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar uraian pekerjaan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Pelatihan ini diselenggarakan di tempat kerja, dalam waktu pendek dan pengajarnya adalah atasan langsung.
3. Pengembangan SDM melalui Penugasan.

 Tugas-tugas yang diberikan yang menghendaki pengembangan poteni diri para pegawai. Pemberian tuga merupakan kegiatan yang baik, diberikan oleh seorang atasan kepada bawahannya, sehingga dengan pelaksanaan tugas itu yang bersangkutan akan tertantang untuk mengerahkan segala kemampuan yang ada pada dirinya.

**METODE PENELITIAN**

* 1. **Objek Penelitian**

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah pemberdayaan sumber daya manusia aparatur belum efektif dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, untuk memperoleh gambaran, kondisi umum dan karakteristik yang akan diteliti sebagai bagian dari instrumen penelitian, Sedangkan fokus peneltiannya dikonsentrasikan pada pengaruh penerapan pemberdayaan sumber daya manusia aparatur terhadap peningkatan kualitas pelayanan, faktor-faktor yang menyebabkan pemberdayaan sumber daya manusia aparatur belum berjalan secara efektif, serta strategi pemberdayaan sumberdaya manusia aparatur yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Daerah di Kabupaten Bandung.

Sedangkan yang menjadi subyek penelitiannya adalah Dinas Daerah yang ada di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung, khususnya Dinas Daerah yang fungsinya melaksanakan pelayanan langsung kepada masyarakat (publik), dalam bentuk pelayanan administratif yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sebagai petunjuk teoritis untuk melakukan pengkajian dan menganalisanya digunakan dimensi pemberdayaan sumber daya manusia yang dikemukakan oleh Stewart, dan dimensi kualitas pelayanan berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman et.al.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**4.1. Deskripsi Hasil Penelitian**

Seperti dijelaskan pada Bab-bab terdahulu, untuk mengetahui tentang pemberdayaan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada dinas daerah di Kabupaten Bandung, telah melakukan penelitian yang diawali dengan teknik pengumpulan data secara primer berupa penyebaran kuisioner (angket) terhadap sejumlah responden, yang dilakukan dengan metode sampling bagi sebanyak 175 responden untuk memperoleh data untuk dianalisis secara kuantitatif.Kuisioner yang disebarkan sebanyak 45 butir pernyataan mengenai pemberdayaan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan.

* 1. **Pembahasan Hasil Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif**
		1. **Hubungan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Aparatur Dengan Kualitas Pelayanan**

Untuk menentukan keeratan hubungan antar variabel Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Aparatur (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y) di Dinasdaerah Pemerintah Kabupaten Bandung dihitung menggunakan metode korelasi *product moment* (Pearson) dengan rumus:



Hubungannya bermakna apabilarhitung>0,300, artinya terdapat hubungan positif antara variabel X dengan variabel Y. Hasil perhitungan analisis korelasi antar variabel pemberdayaan sumber daya manusia aparatur dengan kualitas pelayanan disajikan dalam tabel 4.23 berikut ini.

**Tabel 4.23**

**Ringkasan Model Kualitas Pelayanan**

|  |
| --- |
| **Model Summary** |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,851a | ,724 | ,723 | 5,87981 |
| a. Predictors: (Constant), PemberdayaanSumberDayaManusiaAparatur |

Berdasarkan Tabel 4.23 diatas besarnya hubungan antara variabel Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Aparatur (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y) ditunjukan oleh nilai R sebesar 0,851. Nilai koefisien korelasinya bertanda positif artinya terdapat hubungan yang sejajar (searah) antara X dan Y, hal tersebut menunjukkan menurut penilaian responden pada dinas-dinas di lingkungan PemerintahKabupaten Bandung,jika pemberdayaan sumber daya manusia aparatur dilakukan dengan baik maka kualitas pelayanan aparatur pun akan efektif.

* + 1. **PengaruhPemberdayaan Sumber Daya Manusia Aparatur (X) Dengan Kualitas Pelayanan (Y)**

Untuk menganalisis hubungan kausal (pengaruh) antara pemberdayaan sumber daya manusia aparatur terhadap kualitas pelayanan dengan sasaan pada 7 (tujuh) dinas daerahdi lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung digunakan suatu metode analisis yang disebut dengan Analisis Jalur (*Path Analysis*). Model pengukurannya disajikan dalam Gambar 4.3 di bawah ini.

|  |  |
| --- | --- |
| **Y = 0,851X + 0,276**0,8510,276 | X = Pemberdayaan Sumber Daya Manusia AparaturY = Kualitas Pelayanan |

**Gambar 4.3.Model Kualitas Pelayanan yang Dipengaruhi Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Aparatur**

Berdasarkan model jalur tersebut dapat diketahui bahwa koefisien jalur dari variabel Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Aparatur terhadap variabel Kualitas Pelayanan bertanda positif, artinya Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Aparatur mampu meningkatkan Kualitas Pelayanan. Pada model Kualitas Pelayanan ini jika Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Aparatur meningkat satu satuan, maka akan mampu pula meningkatkan Kualitas Pelayanan yaitu sebesar 0,851 satuan.

Untuk selanjutnya dengan menguji hipotesis penelitian yang diajukan agar dapat diketahui apakah terdapat pengaruh secara signifikan dari variabel Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Aparatur (X) terhadapKualitas Pelayanan (Y), dengan hipotesissebagai berikut :

H0 : ρyx = 0, tidak terdapat pengaruh yang signifikan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Aparatur (X) terhadapKualitas Pelayanan (Y)

H1 : ρyx > 0, terdapat pengaruh yang signifikan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Aparatur (X) terhadapKualitas Pelayanan (Y)

Dengan menggunakan software SPSS 21, hasil pengujian pengaruh Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Aparatur (X) terhadapKualitas Pelayanan (Y), dapat disajikan sebagimana Tabel 4.24 berikut ini :

**Tabel 4.24**

**Uji Pengaruh Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Aparatur**

**TerhadapKualitas Pelayanan**

|  |
| --- |
| **Coefficientsa** |
| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 3,557 | 2,799 |  | 1,271 | ,206 |
| Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Aparatur | ,731 | ,034 | ,851 | 21,319 | ,000 |
| a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan |

Dari Tabel 4.24tersebut, dapat diketahui bahwa besarnya nilai uji statistik ditunjukan oleh nilai t sebesar 21,319 dengan nilai signifikansi mendekati nol (sig. = 0,000). Nilai kritis diperoleh dari tabel t-student pada taraf signifikansi 5% dan derajat bebas 173 sebesar 1,97. Dengan demikian nilai t-hitung = 21,319 > 1,97 (sig. = 0,000 > 5%), maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan variabel Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Aparatur (X) terhadapKualitas Pelayanan (Y) pada taraf kepercayaan 95%. Nilai statistik uji t untuk konstanta sebesar 1,271 (sig. = 0,206). Nilai t-hitung untuk konstanta ini di bawah batas kritis 1,96, maka hipotesis nolnya diterima, artinya ada relevansinya dengan pengaruh tersebut.

Besarnya pengaruh Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Aparatur (X) terhadapKualitas Pelayanan (Y) ditunjukan oleh nilai koefisien determinasi (R-square) sebesar 0,724 atau 72,4% (Tabel 4.25), sedangkan pengaruh luarnya sebesar 0,276 atau 27,6%. Dengan persentase koefisien determinasi model kualitas pelayananyang lebih besar dari 70%, maka dapat diambil kesimpulan bahwa model yang dibentuk termasuk dalam ***kategori baik.***Oleh karena itu, dalam penelitian ini variabel pemberdayaan sumber daya manusia aparatur sudah tepat digunakan untuk mengukur kualitas pelayananyang dilakukan pada 7 (tujuh) dinas daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Pemberdayaan sangat penting dan strategis untuk memperbaiki, memperbaharui, dan meningkatkan kinerja organisasi, terutama bagi organisasi yang bergerak dalam kegiatan kepemerintahan.

Berdasarkan penjelasan pemberdayaan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh 7 (tujuh) dinas daerah yang berada di lingkungan Kabupaten Bandung dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Pemberdayaan sumber daya manusia merupakan proses kegiatan usaha untuk lebih memberdayakan “daya manusia” melalui perubahan dan pengembangan manusia dalam hal kemampuan, kepercayaan, wewenang dan tanggungjawab terhadap pelaksanaan kegiatan-kegiatan organisasi untuk meningkatkan kinerjanya sebagaimana diharapkan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberdayaan sumber daya manusia dengan beberapa dimensinya membuktikan bahwa signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan di Kabupaten Bandung, dimensi-dimensi dari pemberdayaan sumber daya manusia tersebut menunjukan bagaimana mengembangkan visi bersama, mendidik, menyingkirkan rintangan-rintangan, dan mengungkapkan dituntut adanya kemampuan dari pegawai menyikapi permasalahan yang timbul dari pekerjaan dan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pegawai mampu mengatasi dan mencari solusi pemecahan masalahnya.Dilain pihak dengan adanya perubahan dan pengembangan manusia dalam hal kemampuan, kepercayaan, wewenang dan tanggungjawab berdampak pada peningkatan pelayanan, sehingga mampu memberikan kepercayaan pelanggan (publik).
2. Faktor-faktor yang menyebabkan pemberdayaan sumber daya manusia belum berjalan efektif dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan adalah mengembangkan visi bersama (belum dibentuk team penyusun/*team work* karena membutuhkan pengetahuan dan keterampilan yang memadai), mendidik (adanya keterbatasan anggaran untuk melaksanakan jenis pendidikan informal berupa pendidikan dan pelatihan yang menunjang pekerjaan, seperti diklat struktural, diklat fungsional, maupun diklat teknis, serta tidak memiliki sarana dan prasarana berupa gedung diklat), menyingkirkan rintangan-rintangan (belum disusunnya standar pelayanan yang jelas dalam bentuk SOP sebagai bentuk pelaksanaan dari Standar Pelayanan Minimal), dan mengungkapkan (kurang dalam mengemukakan inovasi dan kreativitasnya, terutama berbentuk teknologi informatika).
3. Strategi pemberdayaan sumber daya manusia aparatur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dilakukan berupa 1) melakukan *inward looking* (kreativitas, inovasi, sinergi antar unit/indvidu, dan pemberian tanggung jawab); 2) melakukan *outward looking (*benchmarking, diperbantukan/magang, dan kemitraan); 3) peran pemimpin; dan 4) memberlakukan budaya kerja (*culture work*).

Temuan hasil penelitian dengan teori yang digunakan pada pemberdayaan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada dinas daerah di Kabupaten Bandung, adalah sebagai berikut :

1. **Dimensi pemimpin pemberdaya.**

Temuan penelitian dengan teori yang digunakan oleh peneliti dengan munculnya dimensi baru dari teori Stewart, yaitu memimpin sangat menentukan dalam proses pemberdayaan sumber daya manusia, dengan menggunakan indikator-indikator berupa ; 1) menantang proses *(challenge the process)*, yaitu selalu mencari dan memanfaatkan peluang, serta mencoba dan mengambil resiko; 2) menginspirasi visi bersama *(inspiring a share vision),* yaitu menggambarkan masa depan yang diinginkan, memastikan semua bawahan mengetahui, mengikuti dan menyelaraskan dengan visi; 3) memungkinkan orang lain bertindak/berbuat *(enabling other to act),* yaitu membina kolaborasi, dan memperkuat bawahan; 4) menjadi model *(modeling the ways),*  yaitu memimpin melalui contoh, menghargai dan merancang hal-hal kecil yang membawaperubahan; serta 5) mendorong hati/jiwa *(encouraging the heart),*  yaitu mengenali kontribusi individual, menghargai dan merayakan keberhasilan.

1. **Dimensi budaya kerja (*culture work*).**

Temuan lainnya dalam penelitian ini adalah dimensi menerapkan budaya kerja (*culture work*) yang ternyata sangat dominan mempengaruhi sikap, dan perilaku sumber daya manusia aparatur. Budaya kerja ini erat dengan nilai-nilai dan lingkungannya yang melahirkan makna dan pandangan hidup yang akan mempengaruhi terhadap sikap dan tingkah laku dalam bekerja.

Indikator yang mempengaruhi terhadap penerapan dimensi menerapkan budaya kerja adalah; 1) meningkatkan jiwa gotong royong, 2) meningkatkan kebersamaan, 3) saling terbuka satu sama lain, 4) meningkatkan jiwa kekeluargaan, 5) meningkatkan rasa kekeluargaan, 6) membangun komunikasi yang lebih baik, 7) meningkatkan produktivitas, dan 8) tanggap dengan perkembangan dunia luar.

Khusus di Kabupaten Bandung dengan menggunakan motto philosofi sunda yang dikenal dengan “*Sabilulungan*” dimaknai sebagai sinergitas konstruktif atas dasar kebersamaan, yaitu menanamkan rasa kegotongroyongan atau kerjasama dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan, dengan saling bahu membahu dengan penuh kesadaran, melalui *sareundeuk saigel sabobot sapihanean, rempug jukung sauyunan, rampak gawe babarengan,* maknanya bahwa dalam bekerja harus bersama-sama sehingga apa yang akan dicapai dapat terlaksana.

**5.2. Saran-saran.**

**5.2.1. Saran Akademik.**

Adapun sebagai saran yang disampaikan dari hasil penelitian ini untuk akademis diharapkan berguna dalam hal :

1. Menerapkan, mengembangkan, dan menemukan teori dan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari sehingga dapat menambah, memperluas dan mengembangkan wawasan, pemahaman serta pengalaman peneliti tentang administrasi publik berkaitan dengan pemberdayaan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Diperlukan penelitian lanjutan dengan metode penelitian kualitatif maupun kuantitatif untuk pengembangan dimensi pemberdayaan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada dinas daerah di Kabupaten Bandung.

**5.2.1. Saran Praktis.**

Sedangkan sebagai saran praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dalam upaya :

1. Mengefektifkan pelaksanaan pemberdayaan sumber daya manusia sebagai salah satu dimensi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Daerah di Kabupaten Bandung, dengan membuat kebijakan tentang pola pemberdayaan sumber daya manusia aparatur dan pola pengembangan karier pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung.
2. Memberikan masukan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung untuk meningkatkan pola pendidikan dan pelatihan dengan menyediakan anggaran yang memadai;

**DAFTAR PUSTAKA**

Atmosudirdjo, Prajudi. 1982. *Administrasi dan Management Umum*, Jakarta, Ghalia Indonesia.

Creswell, John.W. 2010. *Research Design PendekatanKualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta :PustakaPelajar.

Clutterbuck,David& Kernaghan,Susan.2003.*The Power of Empowerment.DayaPemberdayaan-MenggalidanMeningkatkanPotensiKaryawanAnda.*Jakarta.PT.Gramedia

Denhardt, J.V. and RB.Denhardt. 2003. *The New Public Service : Serving Not Steering.*Expanded Edition, New York.M.E.Sharpe.

Gaspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Management*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen Personalia & Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta : BPFE.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya.*Yogyakarta : Penerbit Gava Media.

Keban, Yeremias T.2008. *EnamDimensiStrategisAdministrasiPublik.Konsep, TeoridanIsu.*Yogyakarta :PenerbitGavamedia.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2011. *Memahami Good Governance DalamPerspektifSumberDayaManusia.*Yogyakarta :PenerbitGava Media.

Kotler, Philip. 2001. *Analysis, Planning, Implementation & Control*. Prentice Hall International Edition, Eighth Edition

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2008. *PemberdayaanSumberDayaManusia. ModulDiklatpim Tingkat III.* Jakarta : LAN RI.

Marwansyah. 2012. *Manajeman Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.

Mitchell Stewart, Aileen, Terjemahan Agus M.Hardjana., 1998. *Empowering People-Pemberdayaan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Kanisius.

Moeheriono. 2012. *PengukuranKinerjaBerbasisKompetensi*. Jakarta : PT. Raja GrafindoPersada.

Moleong, Lexy.J, 2007.*Metodologi PenelitianKualitatif.*Bandung :PT.RemajaRosdakarya.

Nawawi, H. Hadari. 2005. *Perencanaan SDM*. Yogyakarta : Gajah Mada Univ. Press.

Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Konsep Administrasi dan Administrasi di Indonesia*. Jakarta : Bina Aksara.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 1999. *PengantarTeoriPengembanganSumberDayaManusia*. Jakarta :RinekaCipta.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2010. *BudayaOrganisasi*. Jakarta : PT. RinekaCipta.

Nigro, Felix A. and Nigro, Lloyd G. 1977. *Modern Public Administration*. California : Harper International.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.2012.*AdministrasiPublik Modern.* New York : Harper & Row

Osborn, David and Gaebler, Ted. 1999. *Mewirausahakan Birokrasi : Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik*. Terjemahan Rosyid, Abdul. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.

Osborne, David and Plastrik. 1996. *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha.* Terjemahan. PPM. Jakarta.

Parasuraman, A & Leonard L.Berry.,Zeithaml, Valarie A. 1990. *Delivering Quality Service*, New York : The Free Press.

Pasolong,Harbani.2014. *TeoriAdministrasiPublik.*Bandung :Alfabeta.

Priansa, DonniJuni. 2014. *Perencanaan&Pengembangan SDM.*Bandung :Alfabeta.

Prijono,Onny.S&Pranarka,A.M.W. 1996. *Pemberdayaan (Konsep, Kebijakan, danImplementasi*).Jakarta : CSIS.

Presthus, Robert Vance. 1975. *Public Administration*. University of Michigan. Ronald Press, Co.

Rasyid, Ryaas. 1997. *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. PT. Yarsif Watampone. Jakarta

Rangkuti, Freddy. 2015. *TeknikMembedahKasusBisnisAnalisis SWOT.* Jakarta. PT GramediaPustakaUtama.

Robbin, Stephen P, 1994. *Teori Organisasi Struktur, Desain dan Aplikasi*, Terjemahan Yusuf Udaya, Jakarta: Arcan.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, 2003.*PerilakuOrganisasi.*Jakarta :PT.IndeksKelompokGramedia.

Rusli, Budiman.2014. *Isu-isuKrusialAdministrasiPublikKontemporer.*Bandung.LEPSINDO.

Sedarmayanti. 2014. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Bandung : CV. Mandar Maju.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : CV. Mandar Maju.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2013. *ManajemenSumberDayaManusia.*Bandung :PT.RefikaAditama.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2011. *MembangundanMengembangkanKepemimpinansertaMeningkatkanKinerjaUntukMeraihKeberhasilan*. Bandung : PT. RefikaAditama.

Siagian, Sondang P. 2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta : Rineka Cipta.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta : Bumi Aksara.

Silalahi, Ulbert. 2011. *Studi tentang Ilmu Admnistrasi, Konsep, Teori dan Dimensi*. Bandung : Sinar Baru Algensindo.

Simamora, Henry. 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : STIE YPKN

Soehartono, Irawan. 2004. *Analisis Jalur (Path Analisis)*. Bandung : Lemlit Unpas

Sudarsono, Hardjosoekarto. 1996. *Beberapa Perspektif Pelayanan Prima, Bisnis dan Birokrasi*. Jakarta :PT. Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.

\_\_\_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi.* Bandung : Alfabeta.

Suwatno, et.al. 2002. *Manajemen Modern*, Bandung : Zafira.

Syafiie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik.*Jakarta :RinekaCipta.

Timpe, A. Dale. 1999. *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Asri Media.

Tjiptono, Fandy. 1998. *Manajamen Jasa*. Yogyakarta : ANDI Offset.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_& Chandra,Gregorius.2011. *Service, Quality & Satisfaction*.Yogyakarta : ANDI

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ &Diana,Anastasia. 2005. *Total Quality Management.*Yogyakarta : ANDI.

Thoha.Miftah. 2014.*IlmuAdministrasiPublikKontemporer*. Cerakan ke-5.Jakarta :KencanaPrenadamedia Group.

Waldo, Dwight. 1996. *Public Administration*. Terjemahan Slamet W. Admosoedarmo. Jakarta : Bumi Aksara.

**Dokumen-dokumen :**

Ashari, Edi, Topo. 2008. *Pengaruh Kompetensi Aparatur (Terhadap Kualitas Pelayanan Surat Tanda Kedaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur*. Disertasi. Bandung : Unpad.

Hendayadi, Agus. 2011. *PemberdayaanAparatur Daerah (TelaahTeoritisTerhadapKinerjaAparatur Daerah)*. JurnalIlmuPolitikdanIlmuPemerintahan.*.*

Lahijani.Payamfaraji.PouyaNojedehi, Afsoon Haghanipour.2012. *Human Resources Empowerment Strategies in Development Projects.* International Journal of Engineering Research and Applications (IJERA)

Sanner,Leif. 2008. *The impact of employee empowerment on service quality and customer satisfaction in service organizations (A Case study of Länsförsäkringar Bank AB)*. Bachelor Thesis in Business Administration. Department: School of Sustainable Development of society and Technology. School: Mälardalen University, Västerås.