

PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (Studi Tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto)

Puri Herawati

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya

Abstract

The best human resources in the organization give so important effect. The best of an organization is affected by the quality of the people. The government is an organization that is cooperation in their jobs description. In addition to quality, achieving goals, even operationally able to provide satisfactory service to the public. The problem of this studi is about significant influence between of human resources to service quality. This study aims to determine the significant influence of human resources to service quality. The method used quantitative data collection techniques used questionnaires with Likert scale or interval. Mechanical analysis used simple linear regression analysis by SPSS. There are 100 respondents surveyed in this study by answering statements based on questionnaires given to assess public opinion on the human resources and the effect to quality of service. Independent variables is human resource and the dependent variable is quality of service. The P-value of t test is 0,000 the value is less than 0,05 and the value of correlation is 0,821 or 82,1% (R^2) and the coefficient determination is 0,674 or 67,4% (R). The result show that human resources affect significantly and correlation effectly to quality of service at Government Office of Kutorejo in Mojokerto.

Keywords: Human Resource, Quality of Service

Pendahuluan

Keberhasilan sumber daya manusia dalam organisasi memiliki posisi yang sangat penting. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja di dalamnya. Hasibuan (2007) Sumber Daya Manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi. Masalah sumber daya manusia masih menjadi sorotan bagi organisasi untuk tetap dapat bertahan di era globalisasi. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebihan, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal, kegiatan organisasi tidak akan terselesaikan dengan baik. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi. Tuntutan organisasi untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan yang selalu berubah. Dalam organisasi pemerintahan merupakan suatu organisasi yang di dalamnya terdapat kerjasama dalam melaksanakan pekerjaan, selain berorientasi pada kualitas kerja, pencapaian tujuan, bahkan secara operasional harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi publik. Dalam organisasi pemerintah yang bisa disebut dengan birokrasi. Organisasi birokratik adalah salah satu bentuk organisasi yang digunakan oleh pemerintah untuk melaksanakan pelayanan publik.

Dari hasil penelitian terdahulu tersebut dapat disimpulkan bahwa rata-rata sumber daya manusia berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dimana penulis akan melakukan penelitian mengenai pengaruh sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kutorejo sebagai salah satu organisasi pemerintah daerah yang merupakan tempat pelayanan bagi masyarakat untuk memenuhi kepentingannya. Dimana kinerja pegawai sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Sehingga dibutuhkan pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar organisasi pemerintah daerah di kantor Kecamatan Kutorejo bisa berlangsung dengan baik dan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Namun kenyataannya, pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih sering dijumpai kelemahan ataupun kekurangan. Dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor kecamatan masih belum optimal karena pelayanan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, dimana masih terdapat beberapa keluhan seperti pelayanan yang tidak tepat waktu, pegawai terkadang tidak ditempat

kerja, kemampuan dan keterampilan pegawai yang kurang dalam mengaplikasikan komputer, dan mengabaikan kepentingan masyarakat.

Kajian Teori

Menurut Hasibuan (2007) mengatakan bahwa sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan fisik yang dimiliki individu. Sumber daya manusia dipandang sebagai kemampuan yang dimiliki manusia untuk didayagunakan untuk menjalankan suatu organisasi atau urusan sehingga berdaya guna atau berhasil guna. Ini berarti bahwa manusia memiliki kemampuan yang perlu dikembangkan untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah direncanakan. Hasibuan (2007) Sumber Daya Manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi dapat dilihat dari aspek-aspek yang terdapat didalamnya. Aspek-aspek dalam sumber daya manusia melingkupi beberapa hal yang cukup luas dalam organisasi. Dari sekian banyak aspek sumber daya manusia dan melihat perkembangannya, pengetahuan, sikap dan perilaku dan kemampuan merupakan satu aspek yang menempati posisi yang penting.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Sedangkan Ratminto dan Winarsih (2009:5) mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian asosiatif dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif atau statistik. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, studi pustaka, dan kuesioner. Pada penelitian ini, peneliti bermaksud memperoleh data mengenai pengaruh yang signifikan antara sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto. Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari para responden. Data yang diambil adalah dari sampel yang mewakili seluruh populasi. Maka sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili). Populasi dari penelitian ini adalah warga Kecamatan Kutorejo yang bersifat heterogen dilihat dari jenis kelamin dan beragamnya usia mulai dari usia 20 hingga 59 tahun sebanyak 33.157 orang.

Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan pegawai pemerintah kecamatan Kutorejo. Berdasarkan pengujian yang dilakukan penulis diperoleh suatu gambaran bahwa variabel sumber daya manusia menunjukkan hasil berpengaruh signifikan dan terdapat korelasi yang sangat kuat terhadap

kualitas pelayanan. Dapat ditunjukkan dengan hasil uji hipotesis dari variabel independen terhadap variabel dependen menunjukkan tingkat signifikan 0,000 karena tingkat signifikansi lebih kecil daripada 0,05 maka hal ini membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,821 yang berarti terjadi korelasi yang sangat kuat antara variabel sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan dan hasil uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) yang diperoleh dari nilai koefisien determinasi sebesar 0,674 hal ini menunjukkan 67,4 % perubahan variabel kualitas pelayanan dijelaskan oleh perubahan variabel sumber daya manusia sedangkan sisanya 32,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Berdasarkan deskriptif statistik dapat ditunjukkan dengan nilai rata-rata sumber daya manusia adalah 3,53 dengan standar deviasi sebesar 0,189 dan kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,48 dengan standar deviasi sebesar 0,146. Sedangkan dalam variabel sumber daya manusia indikator yang memiliki pengaruh dominan diantara indikator pengetahuan, sikap dan perilaku, keterampilan yaitu indikator sikap dan perilaku dengan nilai rata-rata 3,59 yang berarti indikator sikap dan perilaku memiliki kriteria yang paling tinggi dalam sumber daya manusia dibandingkan dengan indikator yang lainnya. Sedangkan dalam variabel kualitas pelayanan indikator tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy yang memiliki pengaruh dominan yaitu indikator empathy dengan nilai rata-rata 3,55 dimana indikator ini memiliki nilai rata-rata yang paling tinggi dibandingkan dengan indikator lainnya dalam kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum sumber daya manusia di kantor pemerintahan kecamatan Kutorejo dilaksanakan dengan baik dan kualitas pelayanan pegawai terhadap masyarakat dinilai senantiasa baik. Didapat hasil analisis data menggunakan regresi linier sederhana yang diperoleh persamaan $Y = 1,257 + 0,631 (X)$ yang artinya Konstanta sebesar 1,257 artinya jika sumber daya manusia (X) nilainya 0 maka kualitas pelayanan (Y) naik sebesar 1,257 %. Koefisien regresi variabel sumber daya (X) sebesar 0,631 artinya jika sumber daya manusia mengalami kenaikan sebesar 1% maka kualitas pelayanan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,631 %. Koefisien regresi bernilai positif artinya terdapat hubungan positif antara sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil deskriptif total variabel penelitian diketahui nilai rata-rata sumber daya manusia sebesar 3,53 dan kualitas pelayanan memiliki rata-rata sebesar 3,48. Berdasarkan data statistik deskriptif dapat dijelaskan bahwa secara umum kualitas sumber daya manusia di pemerintahan kecamatan Kutorejo dilaksanakan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah senantiasa mengupayakan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dengan memperbaiki dan mengembangkan sumber daya manusia di pemerintahan. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan terdapat korelasi yang sangat kuat antara sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan di kantor pemerintah kecamatan kutorejo kabupaten Mojokerto.

Daftar Pustaka

- Arikunto, P. D (Ed). (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Aspek - Aspek Pengembangan Sumber Daya Manusia. (2011). Website: <http://www.hendra100.blogspot.co.id/2011/07/aspek-aspek-pengembangan-sdm.html>
Bandung: Alfabeta.
- Bharata, Atep. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. Elex Media Komputindo.

- Faiza Nurmasitha, A. H. (2014) . *Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP) , 1(6), 1220-1228.
- Ghozali, I. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Semarang: Fakultas Ekonomi
- Hadi, A. L.(2013). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas dan Kinerja Karyawan GIANT Pulosari Malang*. Jurusan Ekonomi Dan Bisnis . Jakarta: Rineka Cipta.
- Malayu S. P Hasibuan. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi revisi Bumi Aksara, Jakarta: Grasindo.
- Noor Ikhsan Muttaqin, D. N. (2013). *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara*. eJournal Administrative Reform FISIP , 1 (1). 246-256.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry. (1998). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2009).*Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Cetakan Keenam. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2005). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugiyono, P. D. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Syahrumisyah, A. (2008). *Pengaruh Pengembangan Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kantor Samsat Dinas Pendapatan Daerah Prov. Kaltim)*. Jurnal Administrasi Publik , 8-15.
- UNDIP.