

**PENGARUH KEMAMPUAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
KECAMATAN MURUNG PUDAK**

Muhammad Noor Ifansyah*

Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Jl. Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa
Pembataan Tanjung-Tabalong Kode Pos 70123
Telp./Fax (0526) 2022484

ABSTRAK

Data penelitian ini dikumpulkan dengan metode observasi berdasarkan keadaan di lapangan dan juga dengan melakukan wawancara terhadap responden. Metode penelitian bersifat asosiatif kuantitatif, data yang diperoleh berdasarkan angket dianalisis menggunakan program SPSS (Statistical Packages of Social Science) 17. 0.

Dari hasil penelitian ini ditemukan berdasarkan variabel yang diteliti menunjukkan adanya hubungan yang positif antara variabel bebas kemampuan SDM dengan variabel terikat kualitas pelayanan publik.

Rekomendasi dari penelitian ini adalah: (i) peningkatan frekuensi keikutsertaan pegawai dalam suatu diklat ataupun workshop (ii) perlunya menempatkan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikannya (iii) meningkatkan disiplin pegawai khususnya dalam ketepatan waktu (iv) penetapan standar biaya pelayanan secara jelas dan pasti (v) penetapan jadwal pelayanan dengan jelas (vi) melengkapi fasilitas pelayanan agar pelanggan merasa lebih nyaman.

Kata Kunci : *Pengaruh Kemampuan, SDM, Kualitas Pelayanan*

***EFFECT OF THE ABILITY OF HUMAN RESOURCES THE QUALITY
OF PUBLIC SERVICE DISTRICT OFFICE MURUNG PUDAK***

ABSTRACT

The research data were collected by observation method based on circumstances on the ground and also by conducting interviews with respondents. Is associative quantitative research methods, data obtained by questionnaire were analyzed using SPSS (Statistical Packages for Social Science) 17. 0.

From the results of this study found based on the variables studied show a positive relationship between independent variables and dependent variable human resource capabilities of public service quality.



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Recommendations from this study are: (i) an increase in the frequency of employee participation in a training or workshop (ii) the need to place the employee in accordance with the educational background (iii) increase disisplin civil servants, particularly in the timeliness (iv) the standard-setting service charges clearly and definitely (v) the determination of services with a clear schedule (vi) complementary care facilities so that customers feel more comfortable.

Keywords: *Effects Capabilities, HR, Quality of Service*



PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik di dalam sebuah organisasi pelayanan publik akan menjadi aset yang dapat menghasilkan pekerjaan-pekerjaan pelayanan publik yang baik, sehingga akan melahirkan *image* yang baik pula terhadap organisasi pelayanan publik. SDM yang mampu dan memiliki pengetahuan serta keterampilan (*skill*) yang baik akan menjadi keunggulan kompetitif dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan masyarakat akan merasa puas serta merasa mudah dalam mendapatkan hak dan kebutuhan dasarnya. Dan pada akhirnya SDM akan menjadi sumber daya inovasi perusahaan/organisasi yang paling penting (Gupta and Singhal, 1993).

Namun, fakta dilapangan sungguh sangat jauh berbeda dengan yang diharapkan. Banyaknya masyarakat yang mengeluhkan akan kurang baiknya pelayanan yang diberikan kepada mereka yang datang dari SDM yang seharusnya mampu membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar dan haknya. Keluhan-keluhan masyarakat ini di sinyalir merupakan akibat dari kurangnya kemampuan SDM di dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan fakta-fakta yang merupakan permasalahan nyata yang di hadapi hampir semua Instansi ataupun Lembaga yang berperan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat ini termasuk salah satunya Kantor Kecamatan Murung Pudak, maka penulis ingin mengadakan sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Murung Pudak”.

TINJAUAN PUSTAKA

Kemampuan

Kemampuan di dalam kamus Bahasa Indonesia berasal dari kata “mampu” yang berarti bisa atau sanggup. Sedangkan kemampuan diartikan sebagai kesanggupan, kecakapan, dan kekuatan yang menunjukkan kapasitas fisik dan mental dari seorang pegawai untuk melakukan sesuatu.

Menurut Swasto Bambang dalam Musafir (2007:5) kemampuan memiliki tiga indikator yakni pengetahuan, keterampilan, dan sikap:

a. Pengetahuan

Pengetahuan mencakup segala hal yang pernah diketahui mengenai objek tertentu baik dari sisi keunggulan dan



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

kekurangannya. Pengetahuan menurut

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Notoatmodjo (2007)

(<http://id.shvoong.com>) merupakan khasanah kekayaan mental secara langsung atau tidak langsung turut memperkaya kehidupan kita. Pengetahuan merupakan fungsi dari sikap, menurut fungsi ini manusia mempunyai dorongan dasar untuk ingin tahu, untuk mencapai penalaran dan untuk mengorganisasikan pengalaman.

b. Keterampilan

Keterampilan merupakan kemampuan psikomotorik dan teknik pelaksanaan kerja tertentu.

c. Sikap

Sikap merupakan kesiapan mental yang diorganisasikan lewat pengamalan dan berpengaruh terhadap orang-orang, situasi, objek yang berhubungan dengannya.

Ciri-ciri individu yang memiliki kemampuan dan kreatif menurut Kennon dan Baron, antara lain :

- a. Lebih menunjukkan sifat dewasa secara emosional dan peka dalam menangkap masalah dari suatu situasi.
- b. Dapat memenuhi kebutuhan sendiri.
- c. Tidak tergantung pada orang lain dan percaya diri sendiri.
- d. Mampu menguasai diri sendiri.

e. Penuh keberanian bermakna.



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

f. Panjang akal nya.

tenaga, energi, atau kekuatan”.

Sedangkan ciri-ciri individu yang memiliki kemampuan dan kreatif menurut David Cambell dan Jack Hallonran (<http://id.shvoong.com>) :

- a. Orang yang kreatif memandang ingin tahunya secara baik, dan intelektualnya giat bekerja serta dinamis.
- b. Orang yang berani berfikir dan berprasangka terhadap masalah dan menantang nya.
- c. Orang yang terbuka dan menerima informasi, misalnya meminta informasi dari rekannya untuk keperluan memecahkan masalah.
- d. Orang matang dan konseptual melalui penelitian dalam menghadapi masalah.
- e. Orang yang mandiri (*independent*), ia bekerja sendiri tanpa bergantung pada orang lain.

Sumber Daya Manusia

Menurut Buchori (1993 : 57 (<http://id.shvoong.com>)) “Sumber daya manusia dibentuk dari tiga dasar kata yaitu sumber, daya, dan manusia. Dari ketiganya tidak ada satu kata pun yang sulit dipahami artinya. Secara sederhana dapat didefinisikan sebagai daya yang bersumber dari manusia. Daya ini dapat pula disebut kemampuan,



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Sementara itu, Nawawi dan Makmur (2008 : 58 (<http://id.shvoong.com>)) mengungkapkan bahwa pengertian Sumber Daya Manusia perlu antar pengertiannya secara makro dan mikro. Pengertian Sumber Daya Manusia secara makro adalah semua manusia sebagai penduduk atau warga negara suatu negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah maupun yang belum memperoleh pekerjaan, sedangkan Sumber Daya Manusia dalam arti mikro adalah manusia atau orang yang bekerja atau menjadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain-lain.

Tujuan dari SDM adalah untuk meningkatkan kinerja organisasi dengan memaksimalkan efisiensi dan kinerja orang-orang, dan dibarengi dengan pengembangan pengetahuan dan keahlian.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut H.A.S. Moenir (<http://id.shvoong.com>) ada beberapa faktor yang menyebabkan kurang kualitasnya pelayanan publik yang diberikan oleh seorang pemberi pelayanan antara lain, yaitu :

- a. Tidak adanya kesadaran terhadap tugas

dan kewajiban yang menjadi tanggung

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

jawabnya, akibatnya mereka bekerja dan melayani seandainya padahal masyarakat menunggu hasil kerja mereka dengan gelisah.

- b. Sistem,prosedural dan sistem kerja yang tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.
- c. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum selesai, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, dan tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani.
- d. Pendapatan pegawai yang tidak memenuhi kebutuhan hidup bahkan secara minimal.Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara lain seperti “Menjual Jasa Pelayanan”.
- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya akibatnya hasil pekerjaannya tidak memenuhi standar yang ditetapkan.

Parasuraman, Zeithaml dan

Berry

(1985(<http://id.shvoong.com>))

mengidentifikasi sepuluh faktor

penentu kualitas layanan

yang mungkin berhubungan dengan layanan

apa pun:

- a. Kompetensi (Memiliki keterampilan yang diperlukan dan pengetahuan untukmelakukan layanan: pengetahuan dan keterampilan dari personil kontak, pengetahuan dan keterampilan dari personil dukungan operasional, penelitian kemampuan organisasi)
- b. *Courtesy* (Kesopanan, hormat, pertimbangan dan keramahan dari personil kontak: pertimbangan untuk properti pelanggan, penampilan bersih dan rapi personil kontak publik)
- c. Kredibilitas (Kepercayaan, kepercayaan dan kejujuran ini melibatkan memiliki minat pelanggan yang terbaik di hati: nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi dari personil kontak)
- d. Keamanan (Kebebasan dari bahaya, resiko atau keragu-raguan: keselamatan fisik, keamanan finansial, kerahasiaan)
- e. Akses (Didekati dan kemudahan kontak: Layanan ini dapat diakses dengan mudah, menunggu waktu untuk menerima layanan tidak luas, nyaman jam operasi, lokasi yang nyaman fasilitas layanan)
- f. Komunikasi (Memberitahu pelanggan dalam bahasa yang mereka dapat memahami dan mendengarkan mereka Ini mungkin berarti bahwa perusahaan harus



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

menyesuaikan bahasa untuk konsumen yang berbeda: menjelaskan layanan itu sendiri, menjelaskan berapa banyak layanan akan biaya, menjelaskan trade-off

antara layanan dan biaya, meyakinkan konsumen bahwa masalah akan ditangani)

- g. Memahami/mengetahui pelanggan (Membuat usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan: kebutuhan spesifik pemahaman pelanggan, memberikan perhatian individual, mengenali pelanggan)
- h. *Tangibles* (bukti fisik dari layanan: penampilan fisik, fasilitas dan peralatan alat-alat yang digunakan untuk memberikan layanan, penampilan personil dan bahan komunikasi, pelanggan lain dalam fasilitas layanan)
- i. Keandalan (Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dependably dan akurat: layanan dilakukan tepat pada saat pertama, perusahaan terus janji-janjinya dalam akurasi dalam penagihan, dalam menjaga catatan benar dan dalam melaksanakan jasa pada waktu yang ditetapkan)
- j. *Responsiveness* (Keinginan dan / atau kesiapan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, ketepatan waktu layanan: mailing slip transaksi langsung, mengatur waktu pertemuan dengan cepat)



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Kemudian mereka dikurangi menjadi lima oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988 (<http://id.shvoong.com>)):

- a. *Tangibles* (bukti fisik dari layanan: penampilan fisik, fasilitas dan peralatan alat-alat yang digunakan untuk memberikan layanan, penampilan personil dan materi komunikasi)
- b. Keandalan (Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dependably dan akurat: konsistensi kinerja dan ketergantungan, layanan dilakukan tepat pada saat pertama, perusahaan terus janji-janjinya dalam akurasi dalam penagihan dan menyimpan catatan dengan benar, melakukan layanan pada waktu yang ditetapkan)
- c. *Responsiveness* (Keinginan dan/atau kesiapan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, ketepatan waktu layanan: mailing slip transaksi langsung, mengatur waktu pertemuan dengan cepat)
- d. Jaminan (Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan: kompetensi (memiliki keterampilan yang diperlukan dan pengetahuan untuk melakukan servis), sopan santun (pertimbangan untuk

properti pelanggan, penampilan bersih



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

dan rapi personil kontak publik), kepercayaan, keamanan (keamanan dan kerahasiaan))

- e. Empati (Ketentuan kepedulian, perhatian individual kepada pelanggan: menginformasikan pelanggan dalam bahasa yang mereka bisa mengerti, Memahami kebutuhan spesifik pelanggan, Memberikan perhatian individual).

Selain itu, di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 ada 14 unsur yang menjadi tolak ukur kualitasnya suatu pelayanan di suatu instansi atau lembaga, unsur-unsur itu antara lain :

- a. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- b. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- c. Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu

kesungguhan petugas dalam memberikan

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

- pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- e. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
 - f. Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
 - g. Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
 - h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani;
 - i. Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
 - j. Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
 - k. Kepastian Biaya Pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
 - l. Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
 - m. Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
 - n. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang peneliti gunakan jenis penelitian asosiatif kuantitatif yang masuk ke dalam tipe eksplanatori, dimana penelitian ini berusaha menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Hipotesis yang akan diuji adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara kemampuan SDM dengan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Murung Pudak.



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Sehubungan dengan permasalahan penelitian maka data yang di perlukan dalam penelitian ini adalah :

1. Sumber Data Primer

Sumber data yang diperoleh pertama kali dan merupakan segala informasi yang diperoleh dari responden, dan observasi yang dicatat peneliti secara langsung dari objek penelitian.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data yang diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen, buku, catatan-catatan, makalah, laporan, arsip-arsip dan lain-lain yang berkaitan langsung dengan permasalahan di dalam penelitian ini.

Populasi menurut Hadi (1983 : 75) adalah semua objek, gejala, dan kejadian atau peristiwa yang akan di pilih dalam penelitian dan harus sesuai dengan masalah yang akan diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah Masyarakat Kecamatan Murung Pudak sebanyak 44.839 orang. Sampel merupakan bagian dari populasi, adapun penentuan jumlah sampel dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yang ditetapkan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, dimana sampel yang akan menjadi responden untuk menilai kualitas

pelayanan dipilih secara acak (*Random*



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Sampling) yang ditetapkan minimal sebanyak 150 responden dari jumlah populasi yang menerima pelayanan.

kemampuan Sumber Daya Manusia dengan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian variabel kualitas pelayanan publik dengan menggunakan 12 pertanyaan diperoleh kategorisasi kualitas pelayanan publik persentase terbesar 64 % responden adalah berkualitas, kurang berkualitas sebesar 19,3 %, tidak berkualitas sebesar 16,3 %, dan sangat berkualitas 9,3 %.

Dari pengkategorisasian di atas dapat dilihat bahwa hampir seluruh indikator masuk ke dalam kategori berkualitas atau baik bahkan ada beberapa indikator yang masuk dalam kategori sangat berkualitas, hanya ada sedikit indikator yang masuk kedalam kategori kurang berkualitas bahkan tidak berkualitas.

Hal ini memberikan gambaran bahwasanya kualitas pelayanan publik di Kecamatan Murung Pudak masih pada taraf berkualitas. Ada 3 indikator yang menyumbang nilai terendah yaitu kedisiplinan petugas pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan.

Dari hasil penelitian variabel



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

menggunakan 4 pertanyaan diperoleh kategorisasi kemampuan SDM terbesar 83 % responden adalah mampu, 15, 6 % kurang mampu, dan 1,4 % sangat mampu.

Dari pengkategorisasian di atas dapat dilihat bahwa hampir seluruh indikator masuk dalam kategori mampu atau baik bahkan ada yang masuk ke dalam sangat mampu, namun ada beberapa yang masuk kategori kurang mampu. Hal ini memberikan gambaran bahwa kemampuan Sumber Daya Manusia di Kecamatan Murung Pudak masih pada taraf mampu.

Hasil pengujian hipotesis antara variabel kemampuan SDM dengan kualitas pelayanan publik sebesar 0,594, artinya korelasi positif dan kuat karena $0,594 > 0,01$. Jika dilihat dari taraf signifikansi koefisien antara variabel kemampuan SDM dengan variabel kualitas pelayanan publik sebesar 0,000 yang artinya jauh dari 0,01 dari sini dapat dilihat bahwa terdapat hubungan signifikan antara variabel kemampuan SDM dengan kualitas pelayanan publik, jika kemampuan SDM ditingkatkan maka kualitas pelayanan publik juga akan meningkat.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan dapat diterima atau dapat dinyatakan bahwa ada hubungan positif dan kuat antara kemampuan SDM dengan

kualitas pelayanan publik.



SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data dan mengkaji bab-bab sebelumnya peneliti dapat menyimpulkan :

- a. Hasil dari jawaban responden bahwa kemampuan SDM masuk dalm kategori baik sebesar 83 %.
- b. Hasil dari jawaban responden bahwa kualitas pelayanan publik masuk ke dalam kategori baik sebesar 64 %.
- c. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui terdapat hubungan yang positif dan kuat antara kemampuan SDM dan kualitas pelayanan publik, dimana perhitungan korelasi menunjukkan nilai 0,594 yang artinya lebih besar dari 0,01 dan taraf signifikansi sebesar 0,000 yang jauh di bawah 0,01.

Personalia dan Sumber Daya Manusia, Liberty, Yogyakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus, 2003, *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Cetakan Pertama, UGM, Yogyakarta
- Gupta, Ashok K., and Singhal Arvind, 1993, *Managing Human Resources for Innovation an Creativity*, Harvard Business Review, May – June, pp.41-48
- Hadi, Sutrisno, 1993, *Statistik Jilid II*, Penerbit Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta
- Handoko, Hani T, 1984, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta
- Handoko, Hani T, 1985, *Manajemen*



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Musafir, 2007, *Jurnal Ichsan Gorontalo*
Volume 2 No. 3, Gorontalo

Schuler, Randall S., and Huber, Vandra L.,
1993, *Personnel and Human*
Resources Management, Third
Edition, West Publishing Company,
USA

Siagian, Sondang P., 1997, *Manajemen*
Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara,
Jakarta

Singarimbun, Masri dan Effendy, Sofyan,
1996, *Metode Penelitian Survey*,
LP3ES, Jakarta