

**ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**

**FITRI JULIARNI HELDA**

**NIM : 14612005**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG  
2020**

**ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi

Oleh

**FITRI JULIARNI HELDA**

**NIM : 14612005**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG  
2020**

Skripsi Berjudul

**ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM  
UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
TANJUNGPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : FITRI JULIARNI HELDA  
NIM : 14612005

Telah Dipertahankan di Depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal Dua Puluh  
Dua Juni Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat  
Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,

Sekretaris,

**Raja Hardiansyah, S.E., M.E**  
NIDN. 8818010016/Lektor

**Eka Kurnia Saputra, S.T., M.M**  
NIDN. 1011088902/Asisten Ahli

Anggota,

**Tubel Agusven, S.T., M.M**  
NIDN. 1017087601/Asisten Ahli

Tanjungpinang, 22 Juni 2020  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang,  
Ketua,

**Charly Marlinda, S.E., M.Ak.Ak., CA.**  
NIDN. 1029127801/Lektor

TANDA PERSETUJUAN/PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM  
UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
TANJUNGPINANG**

Diajukan Kepada :

Panitia Komisi Ujian  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang

Oleh

Nama : Fitri Juliarni Helda  
Nim : 14612005

Menyetujui,

Pembimbing Pertama,

Pembimbing Kedua,

**Raja Hardiansyah, S.E., M.E**  
NIDN. 8818010016/Lektor

**Imran Ilyas, M.M**  
NIDN. 1007036601/Lektor

Mengetahui,  
Ketua Program Studi,

**Dwi Septi Haryani, S.T., M.M**  
NIDN. 1002078602/Lektor

## **PERNYATAAN**

Nama : Fitri Juliarni Helda  
NIM : 14612005  
Tahun Angkatan : 2014  
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,20  
Program Studi / Jenjang : Manajemen / Strata 1 (satu)  
Judul Skripsi : Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia  
Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Pada  
Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil  
Kota Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dalam skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain.

Demikian pernyataan saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 15 Juni 2020  
Penyusun

Fitri Juliarni Helda  
NIM : 14612005

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Sujud syukurku kusembahkan kepadaMu ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku, dalam meraih cita-cita

Dengan ini ku persembahkan karya ini untuk Ayah dan mamaku  
tercinta...

Terima kasih atas kasih sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir, hingga saya sudah sebesar ini. Terima kasih juga atas limpahan doa yang tak berkesudahan. Serta segala hal yang telah kalian lakukan, semua yang terbaik.

Terima kasih selanjutnya untuk suamiku tercinta Oldy Brotoseno, S.E dan anak-anakku tersayang Daffi dan Almeera..

Terima kasih karena telah memberikan ibu dukungan dan doa yang tanpa henti. Kalian adalah tempat ibu berlari ketika ibu merasa tidak ada yang memahami di luar rumah.

Untuk Adik-Adikku tercinta

Untuk adikku Riska dan Farish, tiada waktu yang paling berharga dalam hidup selain menghabiskan waktu dengan kalian. Walaupun saat dekat kita sering bertengkar, tapi saat jauh kita saling merindukan.

Terima kasih untuk bantuan dan semangat dari kalian, semoga awal dari kesuksesan saya ini dapat membanggakan kalian.

Aku sayang kalian.....

## **MOTTO**

**Kebiasaan buruk mesti dihilangkan, jika mampu menahan penderitaan sesaat, akan memperoleh kebahagiaan seumur hidup  
(Master Cheng Yen)**

**“Barang siapa meringankan beban orang yang dalam kesulitan, maka ALLAH akan meringankan bebannya di dunia dan akhirat”.  
(HR. MUSLIM)**

**Tuhan tidak menuntut kita untuk sukses. Tuhan hanya menyuruh kita berjuang tanpa henti  
(Emha Ainun Nadjib)**

**Tak ada yang sulit jika berusaha, dan tak ada yang tidak mudah jika terus mencobanya dan melakukannya  
(Atta Halilintar)**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANJUNGPINANG”** dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun dengan semangat dan harapan dapat memberikan sumbangsih bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang ekonomi. Skripsi ini merupakan sebagian kecil dari puluhan ribu karya yang diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini mendapat bantuan dari berbagai pihak baik secara moril maupun spiritual. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Charly Marlinda, SE., M.Ak. Ak., CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, SE., M.Si., Ak., CA selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, S.E., Ak., M.Si., CA selaku Wakil Ketua II STIE Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Imran Ilyas, M. M selaku Wakil Ketua III STIE Pembangunan Tanjungpinang.
5. Ibu Dwi Septi Haryani, S. T., M. M selaku ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
6. Bapak Raja Hardiansyah, S. E., M. M selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktunya, memberikan motivasi dan saran serta masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

7. Bapak Imran Ilyas, M. M selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya, memberikan motivasi dan saran serta masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Untuk keluarga tercinta yang telah memberikan dorongan, do'a, kasih sayang, semangat, serta motivasi kepada penulis dalam berbagai hal baik sehingga penyusunan skripsi ini selesai.
9. Kepada seluruh informan serta staff Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang yang tidak bisa disebut satu persatu. Terima kasih atas izin dan kerjasamanya dalam membantu penulis menyelesaikan penelitian ini.
10. Untuk rekan rekan seperjuangan M1 Manajemen kelas malam angkatan 2014 dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan, masukan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Demikian kata pengantar ini penulis sampaikan, penulis mohon maaf sebesar besarnya apabila ada kata-kata yang kurang berkenan di hati pembaca, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun ke arah yang lebih baik.

Tanjungpinang, Juni 2020

Penulis,

Fitri Juliarni Helda

## DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL**

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**

**HALAMAN PERNYATAAN**

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**HALAMAN MOTTO**

Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
Abstrak .....	xv
<i>Abstract</i> .....	xvi

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Manfaat Penelitian .....	10
1.5. Sistematika Penulisan .....	11

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Pustaka.....	13
2.1.1 Manajemen.....	13
2.1.1.1 Fungsi dan Proses Manajemen.....	15
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	19
2.1.2.1 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia ..	21
2.1.2.2 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia	25
2.1.2.3 Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	25
2.1.2.4 Tujuan dan Manfaat Pengembangan Karyawan .....	27
2.1.2.5 Metode-Metode Pengembangan Sumber	

	Daya Manusia.....	31
	2.1.2.6 Jenis-Jenis Pengembangan SDM .....	34
	2.1.2.7 Indikator Pengembangan Sumber Daya Manusia .....	35
2.1.3	Pelayanan Publik.....	36
	2.1.3.1 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik.....	40
	2.1.3.2 Standar Pelayanan Publik .....	44
	2.1.3.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	45
2.1.4	Penelitian Terdahulu .....	46
2.1.5	Kerangka Pemikiran.....	53
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1.	Jenis Penelitian .....	56
3.2.	Jenis Data.....	56
	3.2.1. Data Primer .....	56
	3.2.2. Data Sekunder .....	57
3.3.	Teknik Pengumpulan Data .....	57
	3.3.1 Wawancara.....	57
	3.3.2 Observasi.....	58
	3.3.3 Kepustakaan.....	58
3.4.	Populasi dan Sampling .....	59
	3.4.1. Populasi.....	59
	3.4.2. Sampling .....	59
3.5.	Definisi Operasional Variabel .....	60
3.6.	Teknik Pengolahan Data.....	61
3.7.	Teknik Analisis Data .....	62
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	63
	4.1.1 Sejarah Umum Berdirinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang.....	63
	4.1.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang .....	66

4.1.3	Struktur Organisasi .....	67
4.1.4	Uraian Tugas dan Fungsi Pokok .....	69
4.1.5	Sumber Daya Perangkat Daerah .....	75
4.2.	Karakteristik Informan.....	77
4.3.	Hasil Penelitian .....	80
4.3.1	Pengetahuan ( <i>Knowledge</i> ) .....	80
4.3.2	Kemampuan ( <i>Ability</i> ).....	85
4.3.3	Ketrampilan ( <i>Skill</i> ) .....	90
BAB V PENUTUP		
5.1.	Kesimpulan .....	96
5.2.	Saran .....	97
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		
PLAGIARISM CHECKER X ORIGINALITY REPORT		
SURAT KETERANGAN		
<i>CURICULUM VITAE</i>		

## DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Hal
2.1.	Jumlah Sumber Daya Aparatur Yang Ada Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang .....	7
3.1.	Definisi Oprasional Variabel .....	63
4.1.	Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin .....	78
4.2.	Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	79
4.3.	Karateristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	80
4.4.	Karateristik Informan Berdasarkan Masa Kerja .....	81
4.5.	Karateristik Informan Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	81
4.6.	Karateristik Informan Berdasarkan Usia.....	82

## **DAFTAR GAMBAR**

No	Judul Gambar	Hal
2.1	Kerangka Pemikiran .....	58
4.1.	Struktur Organisasi .....	71

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	JUDUL LAMPIRAN
Lampiran I	Pedoman Wawancara
Lampiran II	Transkrip Wawancara
Lampiran III	<i>Plagiarism Checker x Originality Report</i>
Lampiran IV	Surat Pernyataan
Lampiran V	<i>Curriculum Vitae</i>

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANJUNGPINANG**

Fitri Juliarni Helda. 14612005. Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)  
Pembangunan Tanjungpinang. [fitri.jh1993@gmail.com](mailto:fitri.jh1993@gmail.com)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan implementasi pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan pelayanan publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang. penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara. Peneliti menggunakan beberapa proses dalam menganalisis data yaitu reduksi data, display data verifikasi dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang sudah bagus, mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai standar operasional prosedur yang ditetapkan terlihat dari program pelayanan yang semakin baik, mewujudkan program pelayanan 1 jam jadi, pelayanan yang membahagiakan masyarakat, masyarakat pulang harus membawa dokumen dan segala kepengurusan dokumen tidak dipungut biaya. Dan dari segi sarana dan prasarana juga baik, dimulai dari ruang tunggu yang nyaman, lahan parkir yang tersedia, kondisi gedung yang baik dan alat-alat yang memadai.

**Kata Kunci : Pengembangan Sumber Daya Manusia, Pelayanan Publik**

Dosen Pembimbing 1 : Raja Hardiansyah, S.E., M. E  
Dosen Pembimbing 2 : Imran Ilyas, M. M

## **ABSTRACT**

### *ANALYSIS OF HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT IN EFFORTS TO IMPROVE PUBLIC SERVICES IN KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANJUNGPINANG*

Fitri Juliarni Helda. 14612005. *Management*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi  
(STIE) Pembangunan Tanjungpinang. [fitri.jh1993@gmail.com](mailto:fitri.jh1993@gmail.com)

*The purpose of this study is to find out how to implement the implementation of human resource development to improve public services at the Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang. This research is a qualitative study using a descriptive approach. Data collected in this study used interview techniques. The researcher uses several processes in analyzing data that is data reduction, displaying verification data and drawing conclusions. The results showed that the existing human resources at Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang were already good, able to complete work according to established operational standard procedures, seen from an increasingly better service program, realizing a 1 hour finished service program, service that made the community happy, the people who go home must bring documents and all the management of the documents is free of charge. And in terms of facilities and infrastructure is also good, starting from a comfortable waiting room, available parking, good building conditions and adequate equipment.*

*Keyword : Human Resource Development, Public Services*

*Supervisor 1* : Raja Hardiansyah, S.E., M. E  
*Supervisor 2* : Imran Ilyas, M. M

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini tidak bisa kita pungkiri lagi bahwa dunia semakin kompleks dan menuntut suatu tatanan baru. Dunia telah memasuki zaman globalisasi dimana kebutuhan akan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi tidak bisa lagi dibatasi oleh ruang dan waktu. Kebutuhan yang semakin kompleks itulah yang diharapkan oleh masyarakat dapat dipenuhi oleh pemerintah.

Wujud dari pemerintahan yang baik ialah terwujudnya tata pemerintahan yang baik yang dikenal dengan sebutan *Good Governance*, dimana pemerintah diharapkan mampu memberikan pelayanan secara baik, ramah, informatif serta adil kepada masyarakat. Karena pada dasarnya tugas pemerintah adalah melayani (*services*) dan mengatur (*regulatory*) masyarakat. Pada era reformasi sekarang pemerintah diharapkan mampu mendahulukan kepentingan publik diatas kepentingan yang lainnya. Penyelenggaraan pemerintahan dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain faktor sumber daya aparatur pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam beberapa tahun terakhir ini banyak wacana yang berkembang ditengah masyarakat menyangkut penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah khususnya ketika otonomi mulai digulirkan bahwa adanya tuntutan masyarakat agar terwujudnya aparatur pemerintah yang demokratis, netral, professional, efisien, efektif, berkeadilan, terbuka, partisipatif, serta tanggap dan peduli terhadap aspirasi masyarakat dimana aparatur pemerintah

merupakan kunci dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah, pelaksanaan dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai aparatur negara yang diatur dalam UU RI No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) ditegaskan bahwa:

”Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme”.

Komitmen pemerintah dalam memberdayakan Aparatur Sipil Negara (ASN) diwujudkan dalam bentuk penerapan kebijakan yang ditindaklanjuti dengan berbagai strategi misalnya dengan penyempurnaan sistem demi optimalisasi pelayanan publik yang berkualitas. Strategi tersebut selanjutnya harus diikuti tahapan-tahapan praktis dan masuk akal yang menjadikan sistem pemerintah dapat berjalan secara efektif dan efisien, pelayanan publik yang sederhana, cepat, mudah dan terjangkau serta adil. Oleh sebab itu, dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dilakukan strategi reformasi birokrasi dibidang pelayanan, khususnya pelayanan secara administratif yang menerbitkan dokumen misalnya (KTP, AKTE, KK, dan lain-lain).

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Upaya peningkatan pelayanan publik pemerintah secara tidak langsung akan memberikan pembelajaran dan dapat mencerdaskan

rakyat, selain itu dengan pelayanan publik yang terbuka akan meningkatkan profesionalisme pejabat maupun pegawai dibidang pelayanan publik. UU Pelayanan Publik juga menginstruksikan kepada kepala daerah agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan birokrasi kepada masyarakat, baik dalam bentuk jasa ataupun perizinan, melalui tranparansi dan standarisasi pelayanan baik dalam bidang persyaratan, target waktu penyelesaian dan biaya yang harus dibayar, termasuk standar operasional pelayanan, hingga sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan standar operasional dan keterbukaan ini dapat dihapuskan sejumlah praktik pungutan liar (pungli) atau pungutan tidak resmi.

Dalam melaksanakan pelayan publik berdasarkan Pasal 22, Pasal 23, Pasal 24, Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016. Kota Tanjungpinang mempunyai komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

**Pasal 22**

1. Penyelenggara berkewajiban menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
2. Dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara harus mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
3. Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan,

memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

### **Pasal 23**

(1) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 22 dilakukan dengan

prinsip-prinsip :

- a. sederhana;
- b. konsistensi;
- c. partisipatif;
- d. akuntabel;
- e. berkesinambungan;
- f. transparansi;
- g. keadilan; dan
- h. aksesibilitas.

(2) Prinsip-prinsip dalam standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diarahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan indikator sebagai berikut :

- a. Biaya yang terjangkau oleh masyarakat;
- b. Waktu pelayanan yang terukur;
- c. Proses pelayanan yang prima; dan
- d. Keterbukaan informasi kepada masyarakat.

### **Pasal 24**

(1) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 22 dan pasal 23 meliputi:

- a. dasar hukum;
  - b. persyaratan;
  - c. sistem, mekanisme dan prosedur;
  - d. jangka waktu penyelesaian;
  - e. biaya/ tarif;
  - f. produk layanan;
  - g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
  - h. kompetensi pelaksana;
  - i. pengawasan internal;
  - j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
  - k. jumlah pelaksana;
  - l. jaminan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan;
  - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan;
  - n. evaluasi kinerja Pelaksana; dan
  - o. aksesibilitas.
- (2) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan secara jelas pada masing-masing unit pelayanan.

Pelayanan publik di Indonesia saat ini masih menjadi persoalan, salah satunya di Kota Tanjungpinang. Pada tahun 2015, Tanjungpinang masuk dalam zona merah dalam bidang pelayanan publik. Berdasarkan pernyataan tersebut penulis tertarik mengangkat masalah mengenai pelayanan publik yang terjadi di

Kota Tanjungpinang, khususnya pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2003 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Tanjungpinang, yang selanjutnya dijabarkan ke dalam Keputusan Walikota Tanjungpinang No. 145 Tahun 2003 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang. Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang terdiri dari :

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat, terdiri atas :
  - 1) Sub Bagian Penyusunan Program;
  - 2) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
  - 3) Sub Bagian Keuangan.
3. Bidang Pendaftaran dan Informasi Kependudukan, terdiri atas :
  - 1) Seksi Pendaftaran Penduduk;
  - 2) Seksi Perpindahan Penduduk;
  - 3) Seksi Pengolahan dan Perekaman Data Penduduk.
4. Bidang Pencatatan Sipil, terdiri atas :
  - 1) Seksi Kelahiran, Kematian, Pengangkatan dan Perubahan Akta;
  - 2) Seksi Perkawinan, Perceraian, Pengesahan dan Pengakuan Anak;
  - 3) Seksi Administrasi dan Penyimpanan Dokumen Pencatatan Sipil.

5. Bidang Pengawasan dan Pelaporan Data, terdiri atas :

- 1) Seksi Pengawasan dan Razia Penduduk;
- 2) Seksi Pengembangan dan Informasi Data;
- 3) Seksi Evaluasi dan Pelaporan Data.

Bentuk pengembangan sumber daya manusia pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang diberikan melalui Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) dan Pembinaan kepada seluruh pegawai. Sumber daya aparatur yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang berjumlah 58 orang, yang terdiri dari :

**Tabel 1.1**

**Jumlah sumber daya aparatur yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang**

<b>No.</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Jumlah</b>
1.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	39 orang
2.	Honorar	19 orang
Total		58 orang

Sumber : Bagian Kepegawaian Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang Tahun 2020

Pemerintah Kota Tanjungpinang mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat karena masyarakat secara konstitusi memberikan mandat kepada pemerintah Kota Tanjungpinang yang mempunyai kewajiban melayani masyarakatnya secara prima. Upaya Pemda Kota Tanjungpinang dalam menggali

potensi daerah dengan salah satu alternatif yaitu memberikan pelayanan publik prima kepada sektor swasta dan segenap masyarakat.

Untuk mengetahui bentuk permasalahan yang terjadi dilapangan, peneliti melakukan observasi dan wawancara langsung kepada masyarakat yang sedang mengurus dokumen pada saat itu. Pada hari pertama observasi yaitu pada tanggal 3 Mei 2019, menurut salah satu warga masyarakat yang sedang mengurus E-KTP yaitu Ibu Dinda mengeluhkan pembuatan E-KTP nya dari tahun 2018 hingga tahun 2020 ini belum selesai. Selanjutnya pada observasi kedua yang peneliti lakukan yaitu pada tanggal 9 Mei 2019, salah seorang warga, Riska mengeluhkan pengurusan surat pernyataan KTP sementara yang belum juga selesai, sedangkan menurut prosedurnya hanya 1 hari kerja. Selanjutnya pada observasi ketiga yang peneliti lakukan yaitu pada tanggal 4 Juni 2019, menurut salah satu warga yang sedang mengurus dokumen akta kelahiran yaitu Bapak Tiko mengeluhkan soal persyaratan yang masih kurang jelas, sehingga beliau pun harus kesana sini untuk melengkapi persyaratan yang diperlukan. Dan pada observasi keempat yaitu pada tanggal 25 Juli 2019 menurut Ibu Elisa yang sedang mengurus E-KTP mengeluhkan E-KTP nya yang sudah 2 tahun 4 bulan tidak selesai juga hingga kini. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa orang warga masyarakat yang sedang mengurus dokumen, pada saat itu mengungkapkan, dari beberapa bentuk layanan ada dua pelayanan publik yang sering menjadi keluhan masyarakat sejak lama yaitu pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) dan Surat Keterangan pengurusan KTP sementara. Layanan yang diberikan terkesan terlalu birokratis, tidak transparan, terlalu

panjang dan dirasakan seringkali berbelit-belit. Lebih lanjut warga masyarakat mengatakan dalam beberapa proses pengambilan keputusan layanan terkadang juga sangat birokratis terutama karena mekanisme yang terlalu hirarki.

Dari hasil pengamatan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang masih belum efisien, terutama karena lamanya proses pemberian layanan. Hal ini dapat dilihat pada beberapa jenis layanan yang harus melalui banyak meja/loket sehingga mengakibatkan panjangnya proses layanan. Kondisi ini mencerminkan kurang efektifnya pelayanan mengingat di beberapa tempat layanan, persyaratan layanan yang harus dipenuhi juga belum tercantum secara jelas dan tegas. Masyarakat pengguna layanan seringkali dibingungkan oleh syarat yang begitu beragam, yang bahkan terkadang dipandang kurang relevan dengan pemberian layanan yang akan diperoleh.

Dengan demikian kita dapat menarik suatu kesimpulan bahwa aparatur merupakan hal paling vital dalam mempengaruhi penyelenggaraan pemerintahan. Pegawai negeri sebagai aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat diharapkan dapat memberikan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat. Wujud dari aparatur pemerintah yang mampu melaksanakan tugas secara profesional dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan di suatu daerah, tentunya diharapkan bebas dari unsur korupsi, kolusi, dan nepotisme. Berdasarkan pemikiran tersebut maka penulis mengangkat sebuah judul yaitu : **“Analisis Pengembangan Sumber**

## **Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang”.**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

Bagaimana penerapan implementasi pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan pelayanan publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini yaitu :

Untuk mengetahui bagaimana penerapan implementasi pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan pelayanan publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang ?

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada beberapa pihak, yaitu :

1. Secara umum manfaat penelitian ini adalah rekomendasi kebijakan kepada pemerintah Kota Tanjungpinang dalam mengoptimalkan pengembangan sumber daya manusia PNS untuk meningkatkan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang.
2. Dapat menyumbang pemikiran melalui publikasi penelitian ini di jurnal ilmiah terakreditasi.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Dalam sistematika penulisan skripsi ini diajukan 5 bab, yang diawali dengan hal-hal yang bersifat umum namun berhubungan dengan penulisan yang disajikan dan kemudian pada bab-bab selanjutnya penulis membahas tentang hal-hal yang berkaitan langsung dengan judul dan disusun sedemikian rupa sehingga diharapkan akan dengan mudah di pahami para pembaca. Adapun sistematika dalam penulisan usulan proposal ini adalah sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan secara singkat mengenai gambaran umum dari masalah penelitian yang dilakukan, yang terdiri dari latar belakang permasalahan yang dijelaskan secara garis besar keterkaitan masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini mencakup teori-teori dasar maupun teori penunjang yang berhubungan dengan pokok permasalahan dan digunakan sebagai pedoman atau landasan konseptual dalam pemecahan masalah. Teori-teori ini diambil dari berbagai sumber literatur dan buku rujukan yang saling mendukung untuk memecahkan permasalahan dan akhirnya mencapai tujuan penelitian dan kerangka pemikiran.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini terdiri dari lokasi dan jadwal penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan dan pengolahan data dan teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan data-data yang di hasilkan dari lapangan kemudian di analisis dengan metode penelitian yang telah di tentukan sebelumnya dan di lakukan pembahasan. Dalam bab ini merupakan inti dari penelitian dengan menguraikan data-data yang telah diproses.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisikan dua bagian yaitu kesimpulan yang merupakan rangkuman dari hasil penelitian yang telah di lakukan oleh penulis berdasarkan perumusan masalah yang akan di bahas dalam skripsi, serta bagian saran yang merupakan suatu bahan masukan yang akan di berikan penulis untuk pihak akademik.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori**

##### **2.1.1 Manajemen**

Manajemen secara etimologi awalnya dari kata *to manage* yang mempunyai makna mengatur. Manajemen menurut beberapa ahli dalam buku Firmansyah & Mahardika (2018) yaitu :

1. Menurut George R. Terry yaitu tercapainya tujuan yang mana tujuan tersebut sebelumnya sudah ditetapkan dengan bantuan orang lain.
2. Sedangkan menurut Haiman secara lebih detail menggambarkan bahwa manajemen itu suatu fungsi agar menggapai tujuan dengan bantuan orang lain dan mengontrol aktivitas usaha individu sehingga melalui proses tersebut yang menjadi tujuan bersama dapat tercapai.

Manajemen Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) :

1. Orang yang mengatur pekerjaan atau kerjasama diantara berbagai kelompok atau sejumlah orang untuk mencapai sasaran.
2. Orang yang berwenang dan bertanggung jawab membuat rencana, mengatur, memimpin dan mengendalikan pelaksanaannya untuk mencapai sasaran tertentu.

Mary Parker Follet (Handoko , 2014) mendefinisikan manajemen sebagai seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini berarti bahwa seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. Dapat dikatakan manajemen mempunyai arti yang

sangat luas, dapat berarti proses, seni ataupun ilmu. Dikatakan proses karena manajemen memiliki beberapa tahapan dalam mencapai tujuan yaitu meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Dikatakan sebagai seni karena manajemen merupakan suatu cara atau alat bagi seseorang manajer dalam mencapai tujuan dimana penerapan dan penggunaannya tergantung pada masing-masing manajer yang sebagian besar dipengaruhi oleh kondisi dan pembawaan manajer itu sendiri. Banyak juga pengertian manajemen yang didefinisikan serta di publikasikan. Berikut beberapa pengertian manajemen yang diungkapkan oleh para ahli:

Menurut Ricky W. Griffin (2011) mendefinisikan bahwa: Manajemen adalah suatu rangkaian aktivitas perencanaan, kepemimpinan, dan pengendalian.

Menurut Stoner (2012) mendefinisikan bahwa: “Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya manusia organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.”

Menurut George R. Terry (Afifuddin, 2013) berpendapat bahwa: “Manajemen adalah suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.”

Menurut Badarudin (2014) mendefinisikan bahwa: “Manajemen sebagai suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan

suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata”.

Menurut Mary Parker Follet (Handoko , 2014) mendefinisikan bahwa: “Manajemen merupakan seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini mengandung arti bahwa para manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai tugas yang mungkin diperlukan”.

Berdasarkan beberapa definisi yang ada diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan kegiatan untuk mengatur suatu perencanaan supaya tujuan organisasi tercapai dengan baik. Kegiatan manajemen terdiri dari adanya proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, penempatan dan motivasi, sehingga dapat tercipta koordinasi yang baik sesama anggota yang melaksanakan organisasi tersebut.

#### **2.1.1.1 Fungsi dan Proses Manajemen**

Fungsi-fungsi manajemen (*management functions*) ialah suatu elemen-elemen dasar yang selalu ada dan melekat didalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Menurut George R. Terry (Hasibuan , 2009) mengenai fungsi-fungsi manajemen terdiri atas perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*), pengendalian (*controlling*).

Menurut Henry Fayol (Safroni , 2012) fungsi-fungsi manajemen meliputi perencanaan (*planning*) karena perencanaan yang akan menentukan tindakan apa yang harus dilakukan selanjutnya, pengorganisasian (*organizing*) merupakan

pembagian kerja dan sangat berkaitan erat dengan fungsi perencanaan karena pengorganisasian pun harus direncanakan, pengarahan (*commanding*), pengkoordinasian (*coordinating*) menerapkan fungsi pengarahan yang diartikan dalam kata yang berbeda-beda seperti *actuating*, *leading*, dan *commanding*, tetapi mempunyai tujuan yang sama yaitu mengarahkan semua karyawan agar mau bekerjasama dan bekerja efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Pengendalian (*controlling*). Sedangkan menurut Ricky W. Griffin (Safroni , 2012) adapun fungsi-fungsi manajemen meliputi pada perencanaan dan pengambilan keputusan (*planning and decision making*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*leading*) serta pengendalian (*controlling*).

**a. Proses perencanaan (*planning*)**

Meliputi gagasan bahwa manajemen mengantisipasi berbagai kondisi seperti peluang dan kendala dimasa depan, dan berusaha menetapkan lebih dulu apa yang harus mereka lakukan dan apa yang akan mereka capai. Kegiatan dalam fungsi Perencanaan :

1. Menetapkan tujuan dan target bisnis.
2. Merumuskan strategi untuk mencapai tujuan dan target bisnis tersebut.
3. Menentukan sumber-sumber daya yang diperlukan.
4. Menetapkan standar/indikator keberhasilan dalam pencapaian tujuan dan target bisnis.

Empat tingkat kemampuan dasar dalam kegiatan perencanaan :

1. *Insight*: kemampuan untuk menhimpun fakta dengan jalan mengadakan penyelidikan terhadap hal-hal yang berhubungan dengan masalah yang direncanakan.
2. *Forsight*: kemampuan untuk memproyeksikan atau menggambarkan jalan atau cara yang akan ditempuh, memperkirakan keadaan-keadaan yang mungkin timbul sebagai akibat dari kegiatan yang dilakukan.
3. Studi eksploratif: kemampuan untuk melihat segala sesuatu secara keseluruhan, sehingga diperoleh gambaran secara integral dari kondisi yang ada.
4. *Doorsight*: kemampuan untuk mengetahui segala cara yang dapat menyamakan pandangan, sehingga memungkinkan untuk mengambil keputusan.

**b. Pengorganisasian (*organizing*)**

Merupakan suatu tindakan atau kegiatan menggabungkan seluruh potensi yang ada dari seluruh bagian dalam suatu kelompok orang, badan atau organisasi untuk bekerja secara bersama-sama guna mencapai tujuan yang telah ditentukan bersama, baik untuk tujuan pribadi atau tujuan kelompok dan organisasi. Dalam pengorganisasian dikenal istilah KISS (koordinasi, integrasi, simplifikasi, dan sinkronisasi) dalam rangka menciptakan keharmonisan dalam kegiatan organisasi. Proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang cepat dan tangguh, sistem dan lingkungan yang kondusif, dan dapat memastikan bahwa

semua pihak dalam organisasi dapat bekerja secara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan organisasi.

Kegiatan dalam fungsi Pengorganisasian:

1. Mengalokasikan sumber daya, merumuskan dan menetapkan tugas, dan menetapkan prosedur yang diperlukan.
2. Menetapkan struktur organisasi yang menunjukkan adanya garis kewenangan dan tanggung jawab.
3. Kegiatan perekrutan, penyeleksian, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia/ tenaga kerja.
4. Kegiatan penempatan sumber daya manusia pada posisi yang paling tepat.

**c. Pelaksanaan atau penerapan (*actuating*)**

Merupakan implementasi dari perencanaan dan pengorganisasian, dimana seluruh komponen yang berada dalam satu sistem dan satu organisasi tersebut bekerja secara bersama-sama sesuai dengan bidang masing-masing untuk dapat mewujudkan tujuan.

Kegiatan dalam Fungsi Pengarahan dan Implementasi:

1. Mengimplementasikan proses kepemimpinan, pembimbingan dan pemberian motivasi kepada tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan.
2. Memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan.
3. Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan.

**d. Pengawasan (*controlling*)**

Merupakan pengendalian semua kegiatan dari proses perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan, apakah semua kegiatan tersebut memberikan hasil yang efektif dan efisien serta bernilai guna dan berhasil guna. Proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan dan diimplementasikan dapat berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan dunia bisnis yang dihadapi.

Kegiatan dalam fungsi Pengawasan :

1. Mengevaluasi keberhasilan dalam pencapaian tujuan dan target bisnis sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan.
2. Mengambil langkah klarifikasi dan koreksi atas penyimpangan yang mungkin ditemukan.
3. Melakukan berbagai alternatif, solusi atas berbagai masalah yang terkait dengan pencapaian tujuan dan target bisnis.

**2.1.2. Manajemen Sumber Daya Manusia**

Organisasi memiliki berbagai macam sumber daya sebagai 'input' untuk diubah menjadi 'output' berupa produk barang atau jasa. Sumber daya tersebut meliputi modal atau uang, teknologi untuk menunjang proses produksi, metode atau strategi yang digurunakan untuk beroperasi, manusia dan sebagainya. Diantara berbagai macam sumber daya tersebut, manusia atau sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen yang paling penting. Untuk merencanakan, mengelola dan mengendalikan sumber daya manusia dibutuhkan suatu alat

manajerial yang disebut manajemen sumber daya manusia (MSDM). MSDM dapat dipahami sebagai suatu proses dalam organisasi serta dapat pula diartikan sebagai suatu kebijakan (*policy*).

Manajemen Sumber Daya Manusia, yaitu ilmu dan seni dalam mengatur proses hubungan dan proses tenaga kerja agar efektif dan efisien serta membantu terwujudnya tujuan perusahaan, pegawai, dan masyarakat Hasibuan (2012).

Menurut Hartanto (2010) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses mengelola, memotivasi, dan membangun sumber daya manusia untuk dapat menunjang aktivitas organisasi secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan strategis organisasi, dengan fungsi-fungsinya.

Menurut Sedarmayanti (2009) MSDM adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen termasuk merekrut, menyaring, melatih, member penghargaan dan penilaian.

Menurut R. L. Mathis & Jackson (2012) mendefinisikan bahwa : “Manajemen sumber daya manusia yaitu sesuatu yang berhubungan dengan sistem rancangan formal dalam suatu organisasi untuk menentukan dan efisiensi dilihat dari bakat seseorang untuk mewujudkan sasaran suatu organisasi”.

Kasmir (2016) memberikan definisi manajemen sumber daya manusia sebagai berikut: manajemen sumber daya manusia merupakan 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*.

Dari definisi-definisi yang dikemukakan oleh para ahli maka dapat disimpulkan bahwa betapa pentingnya manajemen sumber daya manusia di dalam mencapai tujuan organisasi, karyawan dan masyarakat dengan meningkatkan kontribusi produktif orang-orang yang ada dalam organisasi tersebut.

#### **2.1.2.1 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan aset yang penting bagi sebuah perusahaan. Fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Cherrington 1995 (Yakub , 2012) yaitu :

##### *a. Staff atau employment*

Fungsi ini terdiri dari tiga aktivitas penting, yaitu perencanaan, penarikan, dan seleksi sumber daya manusia. Sebenarnya para manajer bertanggung jawab untuk mengantisipasi kebutuhan sumber daya manusia. Dengan semakin berkembangnya perusahaan, para manajer menjadi lebih tergantung kepada departemen sumber daya manusia untuk mengumpulkan informasi mengenai komposisi dan keterampilan tenaga kerja. Penarikan tenaga kerja dilakukan sepenuhnya oleh departemen sumber daya manusia, namun departemen lain tetap terlibat dengan menyediakan deskripsi dari spesifikasi pekerjaan untuk membantu proses penarikan. Proses seleksi departemen sumber daya manusia melakukan penyaringan melalui wawancara, tes dan menyelidiki latar belakang pelamar. Tanggung jawab departemen sumber daya manusia untuk mengadakan tenaga kerja ini semakin meningkat dengan adanya hukum tentang kesempatan kerja yang sama dan berbagai syarat yang diperlukan perusahaan.

b. *Performance Evaluation*

Para manajer menanggung tanggung jawab utama untuk mengevaluasi bawahannya dan departemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk mengembangkan bentuk penilaian kinerja tersebut dilakukan oleh seluruh bagian perusahaan. Departemen sumber daya manusia juga perlu melakukan pelatihan terhadap manajer tentang upaya membuat standar kinerja yang baik dan membuat penilaian kinerja yang akurat.

c. *Compensation*

*Compensation* atau *reward* dibutuhkan suatu koordinasi yang baik antara departemen sumber daya manusia dengan para manajer. Manajer bertanggung jawab dalam hal kenaikan gaji, sedangkan departemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk mengembangkan struktur gaji yang baik. Sistem kompensasi yang memerlukan keseimbangan antara pembayaran dan manfaat yang diberikan kepada tenaga kerja. Pembayaran meliputi gaji, bonus, insentif dan pembagian keuntungan yang diterima oleh karyawan. Manfaat meliputi asuransi kesehatan, asuransi jiwa, cuti dan sebagainya. Departemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kompensasi yang diberikan bersifat kompetitif diantara perusahaan yang sejenis, adil, sesuai dengan hukum yang berlaku (misalnya UMR) dan memberikan motivasi.

d. *Training and Development*

Departemen sumber daya manusia bertanggungjawab untuk membantu para manajer menjadi pelatih yang baik bagi bawahannya. Menciptakan program pelatihan dan pengembangan yang efektif, baik bagi karyawan baru (orientasi)

maupun yang sudah ada (pengembangan keterampilan), terlibat dalam program pelatihan dan pengembangan tersebut dan memperkirakan kebutuhan perusahaan akan program pelatihan dan pengembangan serta mengevaluasi efektifitas program pelatihan dan pengembangan. Tanggung jawab departemen sumber daya manusia dalam hal ini juga menyangkut masalah pemutusan hubungan kerja. Tanggung jawab ini membantu restrukturisasi perusahaan dan memberikan solusi terhadap konflik yang terjadi dalam perusahaan.

*e. Employee Relations*

Perusahaan yang memiliki serikat pekerja, departemen sumber daya manusia berperan aktif dalam melakukan negoisasi dan mengurus masalah persetujuan dengan pihak serikat pekerja. Membantu perusahaan menghadapi serikat pekerja merupakan tanggung jawab departemen sumber daya manusia. Setelah persetujuan disepakati, departemen sumber daya manusia membantu para manajer tentang bagaimana mengurus persetujuan tersebut dan menghindari praktek-praktek yang tidak sehat (misalnya mogok kerja dan demonstrasi). Perusahaan yang tidak memiliki serikat kerja, maka departemen sumber daya manusia dibutuhkan untuk terlibat dalam hubungan karyawan. Secara umum, para karyawan tidak bergabung serikat kerja jika gaji mereka cukup memadai dan mereka percaya bahwa pihak perusahaan bertanggung jawab terhadap kebutuhan mereka. Departemen sumber daya manusia dalam hal ini perlu memastikan apakah para karyawan diperlakukan secara baik dan apakah cara yang baik untuk mengatasi keluhan. Perusahaan baik yang memiliki serikat kerja maupun tidak, memerlukan suatu cara yang tegas untuk meningkatkan kedisiplinan serta

mengatasi keluhan dalam upaya menangani permasalahan dan melindungi tenaga kerja.

f. *Safety and Health*

Perusahaan wajib untuk memiliki dan melaksanakan keselamatan kerja untuk mengurangi kejadian yang tidak diinginkan dan menciptakan kondisi yang sehat. Tenaga kerja perlu diingatkan secara terus-menerus tentang pentingnya keselamatan kerja. Suatu program keselamatan kerja yang efektif dapat mengurangi jumlah kecelakaan dan meningkatkan kesehatan tenaga kerja secara umum. Departemen sumber daya manusia mempunyai tanggung jawab utama untuk mengadakan pelatihan tentang keselamatan kerja, mengidentifikasi dan memperbaiki kondisi yang membahayakan tenaga kerja serta melaporkan kecelakaan kerja.

g. *Personal Research*

Meningkatkan efektifitas perusahaan, sumber daya manusia perlu melakukan analisis terhadap masalah individu dan perusahaan serta membuat perubahan yang sesuai. Masalah yang sering diperhatikan departemen sumber daya manusia adalah penyebab terjadinya ketidakhadiran dan keterlambatan karyawan, bagaimana prosedur penarikan dan seleksi yang baik dan penyebab ketidakpuasan tenaga kerja. Departemen sumber daya manusia bertanggungjawab untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi yang menyinggung masalah ini. Hasilnya digunakan untuk menilai apakah kebijakan yang sudah ada perlu diadakan perubahan atau tidak.

### **2.1.2.2 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Malayu (2016) menerangkan tentang peranan manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut :

1. Menetapkan jumlah kualitas dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description*, *job specification*, *job requitment*, dan *job evaluation*.
2. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan asas *directment in the right place and the right man in the right job*.
3. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi dan pemberhentian.
4. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
5. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
6. Memonitor dengan cermat undang-undang dengan cermat dan kebijakan pemberian balas jasa perusahaan sejenis.
7. Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan syarikat pekerja.
8. Melaksanakan pendidikan, pelatihan, dan penilaian kinerja pegawai.
9. Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal.
10. Mengatur pensiun, pemberhentian, dan pesangonnya.

### **2.1.2.3 Pengembangan Sumber Daya Manusia**

Pengelolaan SDM secara keseluruhan akan bermanfaat bagi lembaga/organisasi. Pelaksanaan fungsi manajemen yang mempelajari hubungan

dan peranan manusia dalam suatu lembaga/organisasi dapat menciptakan SDM yang produktif dan mendukung tujuan lembaga dalam rangka meningkatkan potensi dan motivasi SDM dalam berkarya Rivai (Darmi , 2011). Dengan demikian untuk mewujudkan SDM yang produktif, pelaksanaan manajemen kepegawaian sangat penting seperti *job analysis*, perencanaan SDM, rekrutmen dan seleksi, penempatan dan pengembangan karir serta pendidikan dan pelatihan sampai dengan pemberhentian/pensiun karyawan.

Menurut Priansa & Suwatno (2013) berpendapat bahwa pengembangan SDM ini penting dilaksanakan disebabkan adanya perubahan baik manusia, teknologi, pekerjaan maupun organisasi.

Menurut Anona & Prasetya (2016) Pengembangan SDM adalah suatu proses belajar dan berlatih secara sistematis untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja mereka dalam pekerjaannya sekarang dan menyiapkan diri untuk peran dan tanggung jawab yang akan datang.

Sedangkan menurut Mustajab (2016) Pengembangan pegawai merupakan suatu usaha yang penting dalam suatu organisasi sebab dengan pengembangan pegawai itulah organisasi dapat maju dan berkembang.

Menurut Saydam (Putri , 2020) menyatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan organisasi, agar pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*ability*), keterampilan (*skill*) mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan.

Dari definisi-definisi yang dikemukakan oleh para ahli maka dapat disimpulkan bahwa pengembangan SDM adalah segala aktivitas yang dilakukan

oleh organisasi dalam memfasilitasi pegawai agar memiliki pengetahuan, keahlian, dan/atau sikap yang dibutuhkan dalam menangani pekerjaan saat ini atau yang akan datang.

#### **2.1.2.4 Tujuan dan Manfaat Pengembangan Karyawan**

Pengembangan sumber daya manusia untuk jangka panjang adalah aspek yang semakin penting dalam organisasi atau perusahaan. Pengembangan sumber daya manusia juga merupakan suatu cara yang efektif untuk menghadapi tantangan dan peluang yang dihadapi. Andrew E. Sikula (Putri, 2020) tujuan pengembangan sumber daya manusia adalah: Pertama, *productivity* (dicapainya produktivitas personal dan organisasi), Kedua, *quality* (Meningkatkan kualitas produk). Tujuan utama pengembangan sumber daya manusia adalah meningkatkan produktivitas kerja karyawan pada semua tingkat organisasi.

Menurut Priansa (2014) Organisasi memiliki tujuan, baik secara eksternal maupun internal. Tujuan pengembangan SDM secara internal disajikan sebagai berikut:

a. Meningkatkan produktivitas kerja

Produktivitas kerja pegawai dalam organisasi terkait dengan kualitas maupun kuantitas kerja yang dihasilkannya. Peningkatan produktivitas kerja pegawai dapat dilakukan melalui pengembangan SDM. Pengembangan SDM dalam organisasi akan meningkatkan kemampuan manajerial, kemampuan berpikir, maupun kemampuan teknis pegawai.

1) Kemampuan manajerial

Kemampuan untuk mengatur atau memajemen suatu prosedur pekerjaan sehingga dapat berjalan dengan sesuai rencana.

2) Kemampuan berpikir

Merupakan kemampuan pegawai untuk dapat menggunakan pikirannya dalam pekerjaan sehingga individu pegawai bukanlah sebuah benda yang dapat diperintah apa saja, namun merupakan pegawai yang memiliki akal dan pikiran untuk dikembangkan.

3) Kemampuan teknis

Kemampuan pegawai sangat penting untuk meningkatkan daya saing organisasi ditengah persaingan dengan organisasi.

b. Melakukan efisiensi

Efisiensi sangat penting untuk meningkatkan daya saing organisasi lain. Efisiensi dapat berupa tenaga, waktu, biaya dan bahan baku, serta berkurangnya kerusakan dari mesin-mesin.

c. Meningkatkan efektivitas

Organisasi yang efektif adalah organisasi yang mampu merancang program pengembangan organisasi dan berhasil melaksanakan program-program tersebut melebihi harapan yang ada didalamnya.

d. Pencegahan kerusakan

Banyak pegawai yang tidak mampu memfungsikan atau memanfaatkan peralatan dan perlengkapan kantor dengan semestinya sehingga menyebabkan resiko kerusakan peralatan dan perlengkapan kantor menjadi lebih tinggi.

e. Mengurangi kecelakaan kerja

Jika pegawai yang bekerja tidak mengalami kecelakaan, maka sudah dapat dipastikan bahwa pegawai tersebut sudah terampil dan profesional dalam melaksanakan tugasnya.

f. Peningkatan pelayanan internal

Peningkatan pelayanan internal dimana setiap karyawan menyadari dan memahami pentingnya keterlibatan untuk mensukseskan seluruh pekerjaan yang ada di organisasi bukan hanya pekerjaan yang ada di unit kerja, akan menggerakkan roda organisasi mencapai visi organisasi dengan lebih optimal.

g. Moral pegawai

Dengan adanya pengembangan pegawai, maka moral pegawai diharapkan akan lebih baik, dimana keahlian dan keterampilan serta kemampuan yang dimiliki pegawai sesuai dengan pekerjaannya, sehingga pegawai bekerja bersemangat dan antusias dalam menyelesaikan setiap pekerjaan.

h. Karir

Jabatan dalam organisasi menuntut adanya dukungan pendidikan dan pengalaman pelatihan yang saling menunjang. Melalui pendidikan dan pelatihan yang tepat bagi pegawai diharapkan akan memberikan kesempatan karir yang lebih luas, bahkan pegawai diberi kesempatan untuk duduk di level strategis.

i. Kepemimpinan

Pengembangan perlu dilakukan kepada pimpinan mengingat jabatan pimpinan memegang peranan yang sangat vital. Dengan adanya pengembangan, diharapkan seorang pimpinan dapat melakukan tugasnya secara baik, sehingga

keberhasilan atau kegagalan yang diperoleh organisasi bergantung pada bagaimana pemimpin dalam mengatur, menjaga, dan menjalankan setiap rencana yang telah ditetapkan dengan adanya komunikasi yang baik antara bawahan dan atasan.

j. Kompensasi

Pengembangan sumber daya manusia dapat meningkatkan kompetensi dan keterampilan sumber daya manusia sehingga pekerjaan yang diembannya akan lebih efektif dan efisien serta pegawai mampu mengemban pekerjaan dengan lebih banyak. Dengan demikian akan meningkatkan kompetensi yang diterima oleh pegawai dari organisasi. Dimana pegawai yang mempunyai kompetensi yang tinggi mampu mengemban tugas lebih efektif, efisien, serta dalam, beban kerja yang tinggi akan memperoleh penghasilan tambahan berupa insentif yang besarnya ditentukan atas kinerja pegawai.

Selain tujuan pengembangan SDM secara internal, pengembangan pun memiliki tujuan eksternal:

a. Tuntutan pelanggan

Keterbukaan data dan informasi menyebabkan pegawai semakin tinggi pengetahuannya sehingga ketika mereka menggunakan produk akan cenderung lebih kritis dibandingkan dengan sebelumnya. Untuk itu, organisasi harus mampu menyiapkan pekerjajanya dengan profesional akan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan puas.

b. Globalisasi

Globalisasi mendorong setiap organisasi untuk mampu menjadi perusahaan multinasional atau perusahaan berkala global untuk meraih keberhasilan di tingkat global. Hal tersebut mendorong setiap organisasi untuk mempersiapkan pegawainya yang mampu mengemban tugas ditingkat global.

c. Persaingan bisnis

Persaingan bisnis antar organisasi semakin meningkat. Untuk itu dibutuhkan pengembangan SDM yang tepat, yang mampu menghasilkan SDM yang berkompetensi yang dapat bersaing dengan SDM organisasi.

Manfaat Pengembangan Sumber Daya Manusia John H. Proctor dan Willian M. Thorton dalam bukunya *Training a Handbook for Line Managers*, yang dikutip oleh Drs. Manullang dalam bukunya *Manajemen Personalia*, menyebutkan terdapat manfaat pengembangan sumber daya manusia yaitu meningkatkan kepuasan karyawan dan pengurangan pemborosan.

#### **2.1.2.5 Metode-Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia**

Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia pada dasarnya harus didasarkan pada metode-metode yang sudah ditetapkan dalam program pengembangan sumber daya manusia. Metode adalah prosedur atau cara yang ditempuh untuk mencapai tujuan tertentu. Metode merupakan rangkaian proses kegiatan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kegunaan segala sumber dan faktor yang menentukan hasil dan memperhatikan fungsi dan dinamika organisasi.

Pengembangan biasanya berhubungan dengan peningkatan kemampuan intelektual atau emosional yang diperlukan untuk menunaikan pekerjaan yang

lebih baik pengembangan sumber daya manusia berpijak pada fakta bahwa individu pegawai/ karyawan membutuhkan pengetahuan, keahlian, dan kemampuan yang berkembang agar ia mampu bekerja dengan baik. Pengembangan Sumber Daya Manusia dapat diwujudkan melalui pengembangan karir, pendidikan, maupun pelatihan. Melalui pengembangan Sumber Daya Manusia yang tepat, maka ketergantungan organisasi terhadap rekrutmen sumber daya manusia akan berkurang.

Flippo (Putri , 2020) menyatakan bahwa Pengembangan Sumber Daya Manusia merupakan suatu proses dari pendidikan dan pelatihan:

a. Pendidikan

Menurut Hasibuan yang dikutip dari Edwin B. Flippo Pendidikan adalah berhubungan dengan peningkatan pengetahuan umum dan pemahaman atas lingkungan kita secara menyeluruh.

Menurut Ruky (Putri , 2020) pendidikan atau belajar (learning) adalah tindakan yang dilakukan oleh pihak karyawan dalam upaya menguasai, keterampilan, pengetahuan, dan sikap tertentu yang mengakibatkan perubahan yang realtif bersifat permanen dalam perilaku kerja mereka. Sedangkan pendidikan menurut undang-undang nomor 2 tahun 1989 adalah usaha sadar untuk menyiapkan peserta didik melalui bimbingan, pengajaran, atau latihan bagi perannya dimasa yang akan datang.

Terdapat dua level utama yang perlu mendapatkan perhatian dalam pendidikan, yaitu manajer organisasi dan tenaga operasional.

1) Manajer Organisasi (manajerial)

Pendidikan bagi manajer organisasi ditunjukkan dengan berfokus pada peningkatan kemampuan pengetahuan serta kemampuan manajer organisasi untuk terampil dalam mengambil keputusan.

## 2) Staf pegawai/ karyawan (operasional)

Pendidikan bagi staf karyawan operasional dapat dilakukan melalui pelatihan kerja dan *apprenticeship*, dimana pendidikan tersebut bertujuan agar dapat meningkatkan produktivitas kerja, mengurangi biaya- biaya yang dikeluarkan oleh organisasi, meningkatkan moral, serta mempromosikan stabilitas dan fleksibilitas organisasi.

### b. Pelatihan

Menurut Robert dan Jackson (Putri , 2020) Pelatihan adalah suatu proses dimana orang- orang mencapai tujuan organisasi melalui tahap penilaian, implementasi dan evaluasi.

Pelatihan menurut Bernadin & Ruseel (Putri , 2020) adalah usaha untuk memperbaiki kinerja karyawan pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya, atau suatu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaannya.

Sedangkan pelatihan menurut Mondy (2008) adalah aktivitas yang dirancang untuk pembelajaran, pengetahuan, dan keterampilan yang dibutuhkan untuk pekerjaan saat ini. Dapat disimpulkan bahwa pelatihan merupakan suatu proses yang ada didalam sebuah perusahaan yang bertujuan untuk memperbaiki kinerja karyawannya.

c. Pengembangan karir

Pengembangan karir adalah pembelajaran yang melampaui pekerjaan saat ini dan memiliki fokus jangka panjang. Menurut Mangkunegara (Putri, 2020) pengembangan karir adalah aktivitas kepegawaian yang membantu pegawai-pegawai merencanakan karir masa depan mereka di perusahaan agar perusahaan dan pegawai yang bersangkutan yang mengembangkan diri secara maksimum.

Dapat disimpulkan bahwa tujuan akhir dari pengembangan karir ini adalah adanya peningkatan status dari karyawan.

#### **2.1.2.6 Jenis- jenis Pengembangan SDM**

Dalam program pengembangan harus dituangkan sasaran kebijaksanaan prosedur, anggaran, peserta, kurikulum, dan waktu pelaksanaannya. Program pengembangan harus berprinsip pada peningkatan efektivitas dan efisiensi kerja masing-masing karyawan pada jabatannya. Program pengembangan suatu organisasi hendaknya diinformasikan secara terbuka kepada seluruh karyawan atau anggota agar mereka mempersiapkan diri. Bentuk pengembangan dikelompokkan atas:

a. Pengembangan secara informal

karyawan atas keinginan dan usaha sendiri melatih dan mengembangkan dirinya dengan mempelajari buku- buku literatur yang ada hubungannya dengan jabatannya. Pengembangan secara informal menunjukkan bahwa karyawan tersebut berkeinginan keras untuk maju dengan cara meningkatkan kemampuan kerjanya. Hal ini bermanfaat bagi perusahaan

karena prestasi kerja karyawan semakin besar, disamping efisiensi dan produktifitasnya juga semakin baik.

b. Pengembangan secara formal

karyawan yang ditugaskan perusahaan untuk mengikuti pendidikan dan latihan, baik yang dilakukan perusahaan maupun yang dilaksanakan oleh lembaga-lembaga pendidikan atau pelatihan. Pengembangan secara formal dilakukan perusahaan karena tuntutan pekerjaan saat ini atau pun masa datang, yang sifatnya non karier atau peningkatan karier seseorang.

Program pengembangan karyawan hendaknya disusun secara cermat dan didasarkan pada metode-metode ilmiah serta berpedoman kepada keterampilan yang dibutuhkan perusahaan saat ini maupun untuk masa depan. Pengembangan harus bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan agar produktivitas kerjanya baik dan mencapai hasil yang optimal.

#### **2.1.2.7 Indikator Pengembangan Sumber Daya Manusia**

Menurut Saydam (Putri , 2020) indikator pengembangan sumber daya manusia ada 3, yaitu :

1. Pengetahuan (*Knowledge*)

Segala sesuatu yang diketahui, kepandaian, atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal.

## 2. Kemampuan (*Ability*)

Kecakapan atau potensi seorang individu untuk menguasai keahlian dalam melakukan atau mengerjakan beragam tugas dalam suatu pekerjaan atau suatu penilaian atas tindakan.

## 3. Ketrampilan (*Skill*)

Kemampuan seseorang dalam mengoperasikan pekerjaan secara lebih mudah dan tepat.

### **2.1.3 Pelayanan Publik**

Menurut Moenir (2010) secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparan Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Sedangkan, menurut Amin (2008) pelayanan publik dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan pemerintah terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak makna yang berbeda dan beragam mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu hasil yang dicapai, seperti: 1) Kinerja (*performance*), 2) Keandalan (*reliability*), 3) Mudah dalam penggunaan (*easy of use*), 4) Estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Sesuai dengan pendapat tersebut Ratminto & Atik dalam Sanyoto (2015) menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas pelayanan pemerintah menurut Sembela (2008) adalah

kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada segenap masyarakatnya.

Sementara, Dalam Keputusan Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pengelompokan pelayanan publik secara garis besar adalah : (1) Pelayanan administratif; (2) Pelayanan barang; (3) Pelayanan jasa. Dari berbagai jenis pengelolaan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah tersebut, umumnya akan timbul beberapa persoalan dalam hal penyediaan pelayanan publik. LAN, (LAN, 2003) mengidentifikasi persoalan-persoalan sebagai berikut:

1. Kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan atau mengukur output maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.
2. Pelayanan yang diberikan pemerintah memiliki ketidakpastian teknologi produksi sehingga hubungan antara output dan input tidak dapat ditentukan dengan jelas.
3. Pelayanan pemerintah tidak mengenal “bottom line” artinya seburuk apapun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut.

Berbeda dengan mekanisme pasar yang memiliki kelemahan dalam memecahkan masalah eksternalitas, organisasi pelayanan pemerintah menghadapi masalah berupa internalitas. Artinya, organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dilayaninya. Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan (LAN, 2003) adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan

penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Secara nasional, pemerintah pusat, dalam hal ini Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Menneg PAN), telah mengeluarkan Keputusan Menteri (Kepmen) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik, yang terdiri dari 14 unsur, yakni:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan petugas pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

Berdasarkan penjelasan diatas, standar pelayanan publik merupakan tolak ukur dan acuan yang digunakan sebagai landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan ini harus memperhatikan enam prinsip yakni

sederhana, partisipatis, akuntabel, berkelanjutan, transparansi, dan keadilan, dimana hal hal ini bertujuan agar pelayanan publik tetap berjalan sesuai yang diharapkan..

### **2.1.3.1 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik**

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Sinambela (2011) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

a. **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh Eny Kusdarini (2011) yakni yang terdiri dari 12 asas:

1. Asas kepentingan umum,
2. Asas kepastian hukum,
3. Asas kesamaan hak,
4. Keseimbangan hak dan kewajiban,
5. Asas keprofesionalan,
6. Asas partisipasif,
7. Asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif,

8. Asas keterbukaan,
9. Asas akuntabilitas,
10. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
11. Asas ketepatan waktu,
12. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Adapun prinsip-prinsip dalam pelayanan publik sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003, Winarsih & Ratminto (2006) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
2. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Lingkungan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi

dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan. Serta tidak mengabaikan prinsip-prinsip dalam pelayanan publik.

### **2.1.3.2 Standar Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparaturnya pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, Hardiyansyah (2011) sekurang-kurangnya meliputi:

a. **Prosedur pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

b. **Waktu penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. **Biaya pelayanan**

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### **2.1.3.3 Jenis- Jenis Pelayanan Publik**

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut. Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam.

Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/ MENPAN/ 7/2003 dalam Winarsih & Ratminto (2006) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

a. Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

#### **2.1.4 Penelitian Terdahulu**

Penelitian Sri Susanti pada tahun 2014 dengan judul “kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan gamping.” Penelitian tersebut merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik bidang

administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping dilihat dari aspek fasilitas fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) yaitu: (1) Bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Gamping belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti kursi diruang tunggu yang belum memadai dengan jumlah pengunjung setiap harinya, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan. Hal ini terjadi dikarenakan keterbatasan biaya dan belum ada dana yang diberikan Kabupaten Sleman untuk Proses Pengadaan. (2) Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Gamping dalam aspek reliability (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. (3) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. (4) keamanan di Kecamatan Gamping sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir. (5) Aspek empati (*empathy*), yang diberikan pihak Kecamatan Gamping yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya

mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.

Penelitian Dymas Bangkit Satriya, Tjahjanulin Domai, Suwondo pada tahun 2018 dengan judul “pengembangan sumber daya aparatur untuk meningkatkan kinerja (Studi di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan yaitu dalam pengembangan sumber daya aparaturnya Kecamatan Lowokwaru menggunakan metode on the job yaitu melalui magang, bimbingan, dan pemberian contoh. Sedangkan metode off the job dilakukan melalui mengikutsertakan pegawai untuk mengikuti diklat dan pendidikan formal. Kinerja aparatur Kecamatan Lowokwaru baik jika dilihat dari prestasi kerja pegawai, kedisiplinan pegawai, daftar hadir pegawai, dan IKM.

Penelitian Elvita, Rita dan Letizia pada tahun 2017 dengan judul “pengembangan sumberdaya aparatur dalam meningkatkan kinerja pelayanan masyarakat di kecamatan tanjung palas barat kabupaten bulungan”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengembangan sumber daya aparatur dalam meningkatkan kinerja pelayanan masyarakat di kecamatan tanjung palas barat kabupaten bulungan, selain itu juga untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat mendorong ataupun menghambat pengembangan sumber daya aparatur tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan sumberdaya aparatur dalam meningkatkan kinerja pelayanan masyarakat di kecamatan tanjung palas barat melalui pendidikan dan pelatihan, dilaksanakan secara berkesinambungan dan sesuai dengan tingkatannya masing-masing yaitu diklat

prajabatan dan diklat dalam jabatan. Bagi aparatur di kecamatan tanjung palas barat sudah mengikuti diklat prajabatan dan diklat dalam jabatan dimana kegiatan tersebut memberi pengaruh yang baik terhadap kecakapan dalam menjalani tugas dan tanggung jawab mereka sebagai aparatur kecamatan serta sangat membantu aparatur dalam pencapaian target instansi. Pengembangan sumberdaya aparatur melalui pengembangan diri/karir yaitu promosi dan mutasi/pemindahan tugas, hal ini merupakan tugas dari badan kepegawaian daerah kabupaten bulungan. Pengembangan diri/karir yang dilakukan sudah memberikan pengaruh yang baik untuk peningkatan kemampuan administratif dan kemajuan manajerial di kecamatan tanjung palas barat. Perkembangan dan perbaikan kualitas dalam melayani masyarakat terjadi setelah para pegawai mengembangkan diri melalui bimbingan teknis serta pendidikan dan latihan yang dilaksanakan di lingkup kecamatan tanjung palas barat demikian juga di lingkup kepegawaian daerah kabupaten bulungan.

Penelitian dari Dr. Amir Elnaga dan Amen Imran pada tahun 2013 dengan judul *The Effect of Training on Employee Performance*. Hasil dari penelitian tersebut Tujuan utama dari setiap sesi pelatihan adalah untuk menambah nilai pada kinerja karyawan, karenanya semua jenis pelatihan bisnis merancang program pelatihan dan pengembangan karyawan mereka sebagai kegiatan yang berkelanjutan. Tujuan dari pelatihan adalah apa yang akan dicapai karyawan setelah mengalami program pelatihan. Beberapa organisasi merencanakan dan mengimplementasikan program pelatihan untuk karyawan mereka tanpa mengidentifikasi maksud dan tujuan dan tanpa mengetahui apa yang akan

dipelajari oleh pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki karyawan di akhir program pelatihan dan apakah mereka akan dapat mencapai target kinerja di tempat kerja. Oleh karena itu, perusahaan harus merancang program pelatihan dengan tujuan dan sasaran yang jelas sambil tetap mengingat kebutuhan khusus individu dan perusahaan. Studi ini di tangan terutama berfokus pada peran pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Latihan memainkan peran penting dalam membangun kompetensi karyawan baru maupun saat ini untuk melakukan pekerjaan mereka dengan cara yang efektif. Ini juga mempersiapkan karyawan untuk memegang posisi masa depan dalam organisasi dengan kemampuan dan bantuan penuh untuk mengatasi kekurangan di bidang terkait pekerjaan apa pun. Pelatihan dianggap sebagai investasi semacam itu oleh perusahaan itu tidak hanya membawa pengembalian investasi yang tinggi tetapi juga mendukung untuk mencapai keunggulan kompetitif. Karyawan disebut sebagai sumber daya perusahaan yang langka, tidak dapat ditiru, dan berharga serta keberhasilan atau kegagalan apa pun bisnis terutama bergantung pada kinerja karyawannya. Dengan demikian, organisasi yang menyadari fakta bersedia berinvestasi program pelatihan untuk pengembangan karyawan mereka. Pelatihan yang efektif dianggap sebagai faktor utama peningkatan kinerja; karena dapat meningkatkan tingkat kompetensi karyawan dan perusahaan. Ini mendukung untuk mengisi celah antara kinerja apa jika diperlukan dan kinerja apa yang terjadi, yaitu kesenjangan antara kinerja yang diinginkan dan kinerja karyawan yang sebenarnya. Kebutuhan pelatihan mengacu pada segala defisit dalam kinerja, yang dapat dihilangkan dengan pelatihan yang sesuai. Ada berbagai metode untuk

mengatasi kekurangan dalam kinerja karyawan di tempat kerja, dan pelatihan adalah salah satunya. Khususnya pelatihan mengembangkan keterampilan, kompetensi, dan kemampuan dan akhirnya meningkat kinerja karyawan dan produktivitas organisasi. Program pelatihan adalah stimulan yang dibutuhkan pekerja untuk meningkatkan kinerja dan kemampuan mereka, yang mana akibatnya meningkatkan produktivitas organisasi. Oleh karena itu, pelatihan harus dirancang berdasarkan perusahaan kebutuhan dan sasaran spesifik. Pelatihan yang efektif adalah intervensi bijaksana yang dirancang untuk mencapai pembelajaran diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini menegaskan proposisi bahwa pelatihan memiliki dampak positif pada kinerja karyawan.

Penelitian dari Irene M. Kakui dan Dr. Gazel Gachunga tahun 2016 tentang *effects of career development on employee performance in the public sector: a case of national cereals and produce board*. Hasil dari penelitian tersebut Bab ini membahas analisis data, hasil dan diskusi tentang temuan yang diperoleh dari lapangan. Bab ini menyajikan analisis reliabilitas, informasi latar belakang responden, temuan analisis berdasarkan tujuan pembelajaran. Statistik deskriptif dan inferensial adalah digunakan untuk membahas temuan penelitian. Pembelajaran menargetkan ukuran sampel dari 100 responden dari yang 80 mengisi dan mengembalikan kuesioner membuat tingkat respon 80%. Tingkat respon ini cukup memuaskan untuk membuat kesimpulan untuk penelitian ini. Tingkat responnya representatif. Menurut Mugenda dan Mugenda (1999), tingkat respons dari 50% memadai untuk analisis dan pelaporan; tingkat 60% baik dan tingkat respons 70% dan lebih adalah luar biasa. Berdasarkan asersi, tingkat

respon dianggap sangat baik. Studi percontohan melibatkan sampel 20 responden dari target populasi. Studi ini menemukan bahwa mayoritas responden mengindikasikan bahwa mereka laki-laki 67,5%, sedangkan 32,5% dari responden menunjukkan bahwa mereka perempuan. Studi ini juga dilakukan bahwa sebagian besar responden 40% menunjukkan hal itu berusia antara 36 hingga 45 tahun, 28,1% dari total responden mengindikasikan bahwa mereka berusia antara 25 hingga 35 tahun, 22,5% responden mengindikasikan bahwa mereka berusia antara 46 tahun dan di atas sedangkan 9,4% dari responden mengindikasikan bahwa mereka berusia di bawah 25 tahun. Penelitian menetapkan bahwa mayoritas responden 53,1% telah meraih gelar sarjana sebagai yang tertinggi tingkat pendidikan, 26,3% responden menunjukkan bahwa mereka memiliki ijazah sebagai yang tertinggi tingkat pendidikan sedangkan 20,6% responden menuntut bahwa tingkat pendidikan tertinggi mereka adalah gelar Master. Studi ini mengungkapkan mayoritas itu dari responden 53,8% telah bekerja dengan majikan mereka saat ini untuk jangka waktu 0 hingga 5 tahun, 18,1% responden bekerja dengan mereka majikan saat ini selama 6 hingga 10 tahun, 12,5% dari total responden bekerja dengan arus mereka majikan selama 11 hingga 15 tahun, 11,3% dari total responden bekerja dengan arus mereka majikan selama 16 hingga 20 tahun dan 4,4% dari responden selama 21 tahun ke atas. Penelitian juga berusaha untuk menetapkan tingkat responden kesepakatan tentang pernyataan yang berkaitan dengan dampak dari pelatihan kinerja karyawan di tingkat Nasional Sereal dan Papan Produksi. Dari temuan, para Studi menemukan bahwa mayoritas responden setuju bahwa kebutuhan pelatihan karyawan diidentifikasi

melalui pendekatan formal seperti menggunakan kebutuhan pelatihan survei analisis atau melalui penilaian kinerja sistem dengan rata-rata 3,99, program pelatihan dilaksanakan biasanya membahas kebutuhan pelatihan karyawan individu, departemen atau organisasi di PT besar dengan rata-rata 4,04, organisasi memiliki mendirikan bagian pelatihan yang mengelola karyawan pelatihan dan karyawan yang dipromosikan setelah menjalani pelatihan cenderung memiliki semangat kerja yang tinggi dan lebih efisien daripada mereka yang tidak menjalani pelatihan dengan rata-rata 4,10 untuk masing-masing pernyataan, hampir semua karyawan dalam organisasi menjalani beberapa bentuk program pelatihan atau yang lainnya setiap tahun dengan rata-rata 4,18, organisasi memberikan prioritas pada program pelatihan yang memiliki manfaat biaya tertinggi dengan rata-rata 4.28 dan bahwa karyawan yang mendapat manfaat dari inisiatif pelatihan organisasi lebih mungkin untuk puas dalam pekerjaan mereka daripada mereka yang tidak dengan rata-rata 4,31.

#### **2.1.5 Kerangka Pemikiran**

Dalam sebuah penelitian, peneliti perlu mengetahui gambaran pada penelitian yang dilakukan untuk mengetahui gambar tersebut maka diperlukan sebuah kerangka pemikiran. Menurut Sugiyono (2013) kerangka pemikiran adalah model konseptual tentang bagaimana sebuah teori berhubungan dengan faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Sedangkan menurut Rumengan, Khaddafi, Milanie (2015) kerangka pemikiran adalah sebuah dasar teori yang telah melalui sintesa teori berdasarkan fakta, observasi, telaah

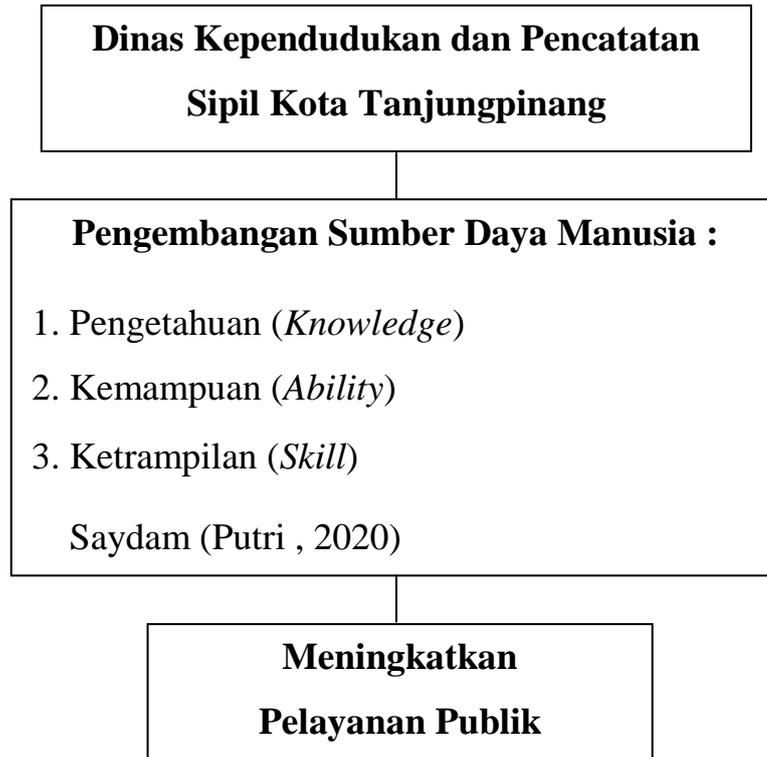
kepuustakaan, oleh karena itu kerangka ini akan memuat hubungan/ pengaruh/ komparatif antara variabel yang terlibat dalam penelitian berdasarkan teori dasar.

Dalam kerangka pemikiran ini, peneliti telah melakukan observasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang merupakan salah satu penyedia layanan publik kepada masyarakat. Dalam observasi yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang ada beberapa masalah yang di jumpai yaitu: Sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang masih kurang, belum memuaskan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang yang dilihat dari adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pembuatan produk layanan, seperti akta kelahiran, KK, dan KTP Elektronik (e-KTP). Selain itu juga tidak optimalnya informasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang kepada masyarakat tentang produk, syarat, dan lama pembuatannya.

Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang kurang cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat Temanggung melalui website. Ketiadaan jaminan pemrosesan produk yang salah, ditunjukkan dengan ketidakpastian waktu yang diperlukan untuk membenarkan produk tersebut . Guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang, perlu dilakukan analisis secara mendalam menggunakan indikator pengukuran dimensi kualitas pelayanan.

Gambar 2.1

## Kerangka Pemikiran



Sumber : Konsep yang digunakan untuk penelitian (2020)

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kualitatif, yaitu metode penelitian yang hasil datanya dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat dan gambar, Sugiyono (2017). Penggunaan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif ini dilakukan untuk mengetahui, mengamati dan menganalisa pengembangan sumber daya manusia dalam upaya peningkatan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang yang dilakukan melalui observasi dan wawancara.

#### **3.2. Jenis Data**

Secara umum, jenis data pada penelitian ini ada 2, yaitu Data Primer dan Data Sekunder. Berikut penjelasan dua jenis data tersebut:

##### **3.2.1. Data Primer**

Menurut Sujarweni (2015) data primer merupakan data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel atau juga bisa data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Adapun sumber yang digunakan dalam data primer ini adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi langsung berkaitan dengan penelitian ini. Pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan dengan cara melakukan wawancara secara langsung kepada pegawai di

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang. Hasil dari data primer ini harus diolah kembali.

### **3.2.2. Data Sekunder**

Menurut Kurniawan, W, & Fathoni (2016) Data sekunder adalah data yang diperoleh diluar objek yang akan diteliti, namun memiliki hubungan dengan data yang diperlukan baik secara langsung atau secara tidak langsung. Data sekunder merupakan data pendukung data primer agar menunjang keberhasilan penelitian, data tersebut dapat diperoleh peneliti dari buku, jurnal internet, dokumen perusahaan dan juga sumber bacaan yang yang berhubungan dengan penelitian. Sehingga data sekunder tidak perlu untuk diolah lagi.

### **3.3. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2012) teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling utama dalam sebuah penelitian, karena tujuan utamanya yaitu untuk mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang sesuai standar data yang telah ditetapkan. Terdapat beberapa macam teknik pengumpulan data yang umum digunakan, diantaranya wawancara, observasi dan kepustakaan. Teknik pengumpulan data tersebut akan diuraikan sebagai berikut :

#### **3.3.1. Wawancara**

Wawancara merupakan proses tanya jawab yang dilakukan dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi dan keterangan Narbuko & Achmadi (2016) Dalam penelitian ini, jenis wawancara yang digunakan dalam

pengumpulan data berupa wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur merupakan wawancara yang bebas, peneliti tidak perlu menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Wawancara yang digunakan hanya secara garis besar, Sugiyono (2017). Adapun proses wawancara yang dilakukan yaitu peneliti mengajukan pertanyaan kepada pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang.

### **3.3.2. Observasi**

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian, Sujarweni (2015). Dalam penelitian ini, jenis observasi yang digunakan dalam pengumpulan data berupa Observasi Nonpartisipan dan Observasi terstruktur. Dalam observasi nonpartisipan ini peneliti tidak perlu terlibat dan sebagai pengamat independen dan observasi terstruktur merupakan pengamatan yang telah dirancang secara sistematis, tentang apa yang akan diamati, kapan dan dimana tempatnya Sugiyono (2017). Dan yang diamati adalah pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang.

### **3.3.3. Kepustakaan**

Menurut Dewi Roseeha (2010) studi pustaka dilakukan dengan cara mempelajari, mendalami dan mengutip teori atau konsep dari sejumlah literatur, baik buku, jurnal, maupun karya tulis yang sesuai dengan penelitian.

### **3.4. Populasi Dan Sampling**

#### **3.4.1. Populasi**

Populasi merupakan keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti kemudian ditarik kesimpulannya, Sujarweni (2015). Dari pengertian tersebut, maka populasi merupakan individu-individu atau kelompok atau keseluruhan subyek yang akan diteliti dalam suatu penelitian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang yang berjumlah 58 orang.

#### **3.4.2. Sampling**

Adapun Teknik Sampling dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2016) *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.

Menurut Sujarweni (2015) Sampling merupakan bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian ini. Sampling dari penelitian ini berjumlah 10 (sepuluh) orang yang merupakan informan atau pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang yang bisa mewakili, karena informan atau pegawai tersebut

dianggap lebih mengetahui tentang pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang.

### 3.5. Definisi Operasional Variabel

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pertanyaan</b>
Pengembangan Sumber Daya Manusia	pengembangan sumber daya manusia merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan organisasi, agar pengetahuan (knowledge), kemampuan (ability), keterampilan (skill) mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan, Saydam (Putri, 2020)	1. Pengetahuan ( <i>Knowledge</i> )	<b>1, 2, 3, 4, 5</b>
		2. Kemampuan ( <i>Ability</i> )	<b>6, 7, 8, 9, 10</b>
		3. Ketrampilan ( <i>Skill</i> )	<b>11, 12, 13, 14, 15</b>

### 3.6. Teknik Pengolahan Data

Adapun pengolahan data model analisis interaktif Miles dan Huberman (Idrus , 2009) adalah sebagai berikut:

#### 1. Reduksi Data

Menurut Miles dan Huberman (Idrus , 2009) menyatakan bahwa reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan, pemerhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan, sehingga memberikan gambaran yang lebih jelas.

#### 2. Display Data

Menurut Miles dan Huberman (Idrus , 2009) yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Kegiatan reduksi data dan proses penyajian data merupakan aktivitas yang akan terkait langsung menggunakan proses analisis model yang interaktif.

#### 3. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir proses analisis ini yaitu melakukan verifikasi dan penarikan kesimpulan. Proses verifikasi hasil temuan ini dapat saja berlangsung secara singkat dan dilakukan oleh peneliti sendiri, yaitu dengan melakukan secara selintas dengan mengingat hasil temuan terdahulu dan melakukan cek silang (*cross check*) dengan temuan lainnya. Namun, proses verifikasi ini juga dapat berlangsung lama jika peneliti melakukannya dengan anggota peneliti yang lain atau dengan koleganya. Proses ini dapat menghasilkan kesepakatan intersubjektif, dan ini dapat dianggap bahwa data tersebut bernilai valid dan

*reliable*. Dengan melakukan verifikasi, peneliti kualitatif dapat mempertahankan dan menjamin validitas dan reliabilitas hasil temuannya Idrus (2009).

### **3.7. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain, Sugiyono (2012).

Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis komponensial. Pada analisis komponensial, yang dicari untuk diorganisasikan dalam domain bukanlah keserupaan dalam domain, tetapi justru yang memiliki perbedaan atau yang kontras. Data ini dicari melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang terseleksi. Dengan teknik pengumpulan data tersebut, sejumlah dimensi yang spesifik dan berbeda pada setiap elemen akan dapat ditemukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin. (2013). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Alfa Beta.
- Anona, D. T., & Prasetya, A. (2016). Analisis Implementasi Pengembangan Sumber Daya Manusia (Studi Pada Departemen Human Capital PT. Surya Artha Nusantara Finance). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 36(1).
- Badarudin. (2014). *Daasar-dasar manajemen cetakan kedua*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Darmi, T. (2011). Penempatan Kerja Karyawan. *Edia FISIP*, 6(22).
- Roseeha, Dewi. 2010. "Sukses Menulis Proposal, Skripsi, Tesis Dan Disertasi."
- Eny Kusdarini. (2011). *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Gomes, F. C. (2013). *Human Resource Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Handoko. (2014). *Manajemen edisi 2*. Yogyakarta: BPFE.
- Harlie, M. (2013). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Pemerintah Kabupaten Tabalong di Tanjung Kalimantan Selatan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(4).
- Hartanto, H. (2010). *Keluarga Berencana dan Kontrasepsi*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Hasibuan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, edisi revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Hasibuan, M. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia edisi revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif) (2nd ed.)*. Jakarta: Erlangga.
- Irmayani, N. A. (2018). Pengaruh Pendidikan dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Jawa Barat.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Khan, R. A. G., Khan, F. A., & Khan, D. M. A. (2011). The Influence of Training and Development on the Performance of Employees in Research Institute in Kenya. *European Management Journal*, 22(1), 110122.
- Kurniawan, H., W, M. M., & Fathoni, A. (2016). Pengaruh reward, punishment, beban kerja, dan pelatihan terhadap produktivitas kerja karyawan ( studi kasus pada karyawan pt andalan arthalestari semarang ), 2(2).
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2010). *Human Resource Management. Edisi Tigabelas*. USA: Cengage Learning.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta.
- Mustajab, D. (2016). Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Pada Sekretariat Daerah Kota Jayapura, 1(2).
- Narbuko, C., & Achmadi, H. A. (2016). *Metodologi Penelitian (15th ed.)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Notoadmojo, S. (2009). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Padendenan, Y. (2017). Pengaruh Kompetensi dan Pengembangan Kariri Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sigi. *E Jurnal Katalogis*, 5(12), 127–137.
- Peraturan Daerah Kepulauan Riau No. 24 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2003 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Tanjungpinang
- Priansa, D., & Suwatno. (2013). *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfa Beta.
- Sedarmayanti. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Yogyakarta: Aditama.
- Siagian. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stoner, J. (2012). *Management Second Edition jilid 1*. New Jersey: Prentice Hall.
- Subroto, S. (2012). *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfa Beta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfa Beta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kauntitatif, Kualitatif dan R & D (23rd ed)*. Bandung: Alfabeta, CV.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan metode R & D*. (S. T. Apri Nuryanto, S.Pd., Ed.) (24th ed.). Bandung: Alfabeta, CV.

Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi* (1st ed.). Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.

Tohardi, A. (2011). *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV. Mandar Maju.

UU Republik Indonesia No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Winarsih, A. S., & Ratminto. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

## LAMPIRAN V : RIWAYAT HIDUP (*CURICULUM VITAE*)

### CURICULUM VITAE



Nama : Fitri Juliarni Helda  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat Tanggal Lahir : Tanjungpinang, 01 Juli 1993  
Status : Menikah  
Agama : Islam  
Email : [fitri.jh1993@gmail.com](mailto:fitri.jh1993@gmail.com)  
Alamat : Jl. Ir. Sutami Gg. Mersawa No. 32  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
Pendidikan :  
- SD Negeri 002 Tanjungpinang Kota  
- SMP Swasta Hangtuh Tanjungpinang Barat  
- PKBM Irsada Bintan  
- STIE Pembangunan Tanjungpinang