

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Tuntutan masyarakat agar terciptanya pemerintahan yang baik (*Good Government*) semakin gencar. Transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat merupakan prasyarat yang harus dipenuhi. Perkembangan dan dominasi teknologi informasi yang mewujudkan perluasan jangkauan media massa khususnya media elektronik, telah ikut mendorong peningkatan tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kinerja pemerintah. Kecenderungan tersebut semakin menguat dengan adanya gerakan reformasi sejak runtuhnya pemerintahan orde baru.

Pegawai Negeri Sipil sebagai salah satu unsur aparatur negara mempunyai peran sangat strategis guna melaksanakan, memelihara dan mengendalikan pemerintahan dan pembangunan. Oleh karena itu seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) mutlak dituntut untuk berkualitas dan mempunyai kemampuan baik di bidang substansi kerjanya maupun kepemimpinannya serta dapat melaksanakan tugas fungsi yang melekat pada organisasi kerjanya.

Perbaikan kinerja yang dilakukan pemerintah salah satunya dengan meningkatkan pelayanan publik yang saat ini menjadi isu sentral dalam penciptaan pembangunan di Indonesia. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang

publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pemerintah.

Kinerja pemerintah dalam melakukan tugasnya sebagai suatu organisasi pemerintah yang memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat baik dalam hal pelayanan administrasi, pelayanan dalam bidang pembangunan, dan merupakan pengemban tugas sebagai lembaga yang melaksanakan segala urusan publik, sehingga kinerja organisasi harus lebih mengabdikan segala daya kekuatan guna mencapai kepuasan masyarakat terhadap pemerintahan yang ada.

Kinerja Badan Kepegawaian Daerah (BKD) pemerintah kabupaten Tangerang yang dalam tugas pokoknya menangani masalah-masalah seluruh para pegawai pemerintahan di lingkungan kerja kabupaten Tangerang, merupakan lembaga sentral dalam melakukan manajemen kepegawaian harus lebih terfokus guna mencapai hasil yang terbaik.

Di samping hal tersebut lembaga ini merupakan pusat meningkatkan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) seluruh pegawai dilingkungan pemerintah kabupaten Tangerang dalam hal menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan baik kepada para pejabat, calon pejabat ataupun para calon pegawai negeri sipil ada pada lembaga tersebut. Karena lembaga ini merupakan wadah yang sangat sentral guna melakukan pendidikan dan pelatihan sehingga para pegawai yang ada dilingkungan pemerintah Kabupaten Tangerang memiliki kompetensi yang sesuai dengan tuntutan masyarakat dalam melayani dan dapat mengakomodir seluruh kepentingan-kepentingan masyarakat baik dalam

pelayanan publik maupun dalam hal melaksanakan tugasnya sebagai pelaksana pembangunan.

BKD Kabupaten Tangerang dalam hal kinerjanya pada masing-masing bidang tugasnya memiliki beberapa kelemahan di beberapa sektor, dan ada beberapa program yang menjadi target belum mencapai dari target yang menjadi program, dimana pada tahun anggaran 2012 pencapaian target BKD hanya mencapai secara keseluruhan hanya 82,73% dari total program yang menjadi target pada tahun tersebut.

Berdasarkan data tahun 2012 tersebut maka dapat dikatakan bahwa kinerja BKD Kabupaten Tangerang masih perlu adanya perbaikan dari bidang pelaksanaan pelayanan terhadap seluruh pegawai negeri sipil di lingkungan pemerintahan kabupaten Tangerang. Karena walau bagaimanapun bila program atau tugas yang diserahkan kepada suatu lembaga untuk kepentingan masyarakat merupakan tanggung jawab yang mesti terlaksana dan dapat direalisasikan, sebab bila tidak secara baik dalam pelayanan pegawai terhadap pekerjaan akan di minta pertanggungjawaban oleh atasan dimana lembaga tersebut berada, apabila bila dihubungkan dengan kewajibannya sebagai orang muslim.

Seperti dalam hadist yang diriwayatkan Abu Maryam Al' Azdy r.a berkata kepada Muawiyah: saya telah mendengar Rasulullah SAW bersabda: Siapa yang disertai oleh Allah mengatur kepentingan kaum muslimin, yang kemudian ia sembunyi dari hajat kepentingan mereka, maka Allah akan menolak hajat kepentingan dan kebutuhannya pada hari kiamat. Maka kemudian muawiyah

mengangkat seorang untuk melayani segala hajat kebutuhan orang-orang (rakyat). (Abu Dawud, Attirmidzy)

Dalam hadist tersebut dijelaskan bahwa Islam memandang seorang pemimpin tidak lebih tinggi statusnya dari rakyat, karena hakekat pemimpin ialah melayani kepentingan rakyat. Sebagai seorang pelayan, ia tentu tidak beda dengan pelayan-pelayan lainnya yang bertugas melayani kebutuhan-kebutuhan majikannya. Seorang pelayan rumah tangga, misalkan, harus bertanggung jawab untuk melayani kebutuhan majikannya. Demikian juga seorang pelayan kepentingan rakyat harus bertanggung jawab untuk melayani seluruh kepentingan rakyatnya.

Tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik dan berkualitas semakin meningkat, mengingat salah satu fungsi pemerintah adalah pelayanan (*service*) disamping fungsi yang lain pemberdayaan (*empowerment*) dan pembangunan (*development*). Berbagai upaya pemerintah untuk memperbaiki pelayanan kepada masyarakatnya, namun keluhan terhadap kinerja pemerintahan dalam melayani tetap mewarnai proses pelayanan publik.

Menurut Dwiyanto (2006: 53-56) pelayanan publik menunjukkan pemerintah belum mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, dalam arti lebih berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab (*accountable*). Survey ini melihat pelayanan umum dari segi pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

Dilihat dari pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: Kurang responsif, Kurang informatif, Kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan, saran, aspirasi masyarakat dan inefisien.

Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat.

Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Melihat kondisi birokrasi yang seperti di atas, pemerintah harus berani mengoreksi, mereduksi segala kelemahan yang selama ini dimiliki dan memperbaiki kinerjanya secara terus menerus sehingga tercipta suatu sosok birokrasi yang handal, produktif, kompetitif, responsif, bertanggung jawab dan akuntabel. Namun itu bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilakukan karena begitu banyaknya faktor terkait yang harus dikaji dan dicermati. Oleh karena itu diperlukan berbagai upaya strategis untuk merubah wajah birokrasi

pemerintah, meski tidak harus merombaknya secara total, setidaknya dapat disusun langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas kinerjanya.

Fenomena-fenomena percepatan perubahan global, krisis ekonomi nasional, reformasi dan berbagai aturan tentang pemerintahan saat ini merupakan momentum yang tepat untuk secepatnya memulai upaya reformasi birokrasi pemerintahan daerah guna meningkatkan kinerjanya sebagai pelayan kepentingan publik. Kinerja (*performance*) organisasi dapat diartikan sebagai hasil atau prestasi yang dicapai oleh sebuah organisasi.

Berbagai penelitian terdahulu menyatakan ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara administrasi publik. Keith Davis dan John W. Newstrom (1994: 134) yang menyebutkan variabel-variabel yang mampu mempengaruhi tingkat prestasi dan kinerja (*performance*) organisasi, yakni: kewenangan organisasi, kemampuan sumberdaya dan keadaan lingkungan organisasi, kemudian ditambahkan bahwa faktor kepemimpinan merupakan hal yang sangat penting bagi organisasi dalam mencapai tujuannya.

Sebagai upaya untuk mewujudkan suatu organisasi yang baik dan efektif perlu adanya pengelola organisasi dalam memajemen sumber-sumber dari organisasi baik sumber daya manusia maupun sumber daya organisasi. manajer yang mampu mengelola organisasi tersebut secara profesional sesuai dengan urusan yang menjadi tanggung jawabnya. Pengelolaan urusan pemerintahan akan dapat dilaksanakan dengan baik jika dalam organisasi ada mekanisme sistem manajemen yang efektif, efisien, dan inovatif. Misi yang ditetapkan tersebut

menghendaki pemimpin unit organisasi yang menjalankan manajemen pemerintahan dalam mengembangkan organisasi dan tata kerja yang memberikan keleluasaan kepada setiap pemimpin unit pada berbagai tingkatan untuk menggunakan sebaik-baiknya metode yang dikembangkan sendiri.

Menurut Soedjadi (1996: 6) Kemampuan organisasi melaksanakan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan akan banyak bergantung pada sumber-sumber daya organisasi yang bersangkutan. Sumber daya ini terdiri dari : Sumber daya Manusia, sumber dana dan sarana/prasarana.

Selain sumber daya tersebut, sumber daya yang dapat menjadi modal penting dalam suatu organisasi adalah organisasi itu sendiri. Organisasi sebagai suatu *entitas*, dengan kemampuan adaptasi dan komunikasi yang tinggi dalam mengintegrasikan visi, misi, nilai-nilai, dan strategi membentuk satu kekuatan dalam satu kultur kinerja (*performance culture*) sehingga energi seluruh komponen dapat fokus pada pencapaian tujuan strategis yang telah digariskan merupakan modal penting dalam proses manajemen sumber daya. *Fleksibilitas* tiap-tiap komponen organisasi untuk mengarahkan fokus strateginya ke sasaran utama organisasi perlu terus dikembangkan sebagai modal/kemampuan internal organisasi yang sangat penting (*organization capital*).

Berdasarkan data awal yang didapatkan oleh penulis tentang permasalahan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam pelaksanaan tentang perencanaan, rekrutmen pegawai, seleksi, pembinaan serta pengembangan pegawai dilingkungan Badan Kepegawaian Pegawai Kabupaten Tangerang yang belum maksimal

(sumber hasil wawancara dengan petugas di Kantor DPKD, pada tanggal 11 Pebruari 2013).

2. Kualitas pelayanan pegawai dalam melayani pegawai yang akan mengurus kepegawaiannya di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang belum menunjukkan tingkat kepuasan baik dalam pelayanan maupun birkrasi, sehingga dalam hal pelayanan masih terbatas pada jam kerja yang kaku. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan belum optimal (Wawancara tanggal 12 – 13 Pebruari 2013, dengan beberapa pegawai yang mengurus kepegawaiannya).

Sehingga dengan permasalahan tersebut di atas bahwa BKD Kabupaten Tangerang dalam era otonomi daerah dituntut untuk selalu meningkatkan kinerja pemerintahan daerah. Peningkatan pelayanan tersebut membutuhkan pola manajemen sumber daya dari masing-masing organisasi daerah yang didukung oleh sumberdaya yang memadai. Berdasarkan uraian di atas perlu dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Kepegawaian Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berasarkan uraian di atas, maka identifikasi masalah yang akan dianalisis dalam tulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam pelaksanaan pelayanan pegawai, petugas kurang responsif terhadap para pegawai negeri sipil yang akan mengurus masalah kepegawaiannya di Badan Kepegawaian Daerah,
2. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dilingkungan pemerintahan kabupaten Tangerang masih memerlukan perbaikan dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan,
3. Kinerja para pegawai yang melaksanakan pendidikan dan pelatihan (diklat) pada BKD Kabupaten Tangerang yang belum optimal, sehingga dalam hal pelayanan masih terbatas pada jam kerja yang kaku. Sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja organisasi belum optimal.
4. Kinerja pegawai BKD dalam melakukan pelayanan pegawai masih diperlukan peningkatan kinerja organisasi pada Pendidikan dan Pelatihan kepada pegawai dilingkungan Kabupaten Tangerang.
5. Sumber daya organisasi BKD dalam upaya peningkatan kinerja pegawai dilingkungan pemerintahan Kabupaten Tangerang.
6. Kurangnya responsipnya kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan terhadap kepegawaian di BKD Kabupaten tangerang.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis menyatakan rumusan masalahnya sebagai berikut :

- 1) Seberapa besar pengaruh perencanaan terhadap kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang?
- 2) Seberapa besar pengaruh rekrutmen terhadap kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang ?
- 3) Seberapa besar pengaruh seleksi pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang ?
- 4) Seberapa besar pengaruh pengembangan pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang?
- 5) Seberapa besar pengaruh evaluasi terhadap kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang ?
- 6) Seberapa besar pengaruh perencanaan, rekrutmen, seleksi pegawai, pengembangan, dan evaluasi secara simultan terhadap kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh perencanaan terhadap kualitas pelayanan kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah di Kabupaten Tangerang.

2. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh rekrutmen terhadap kualitas pelayanan kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh seleksi pegawai terhadap kualitas pelayanan kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengembangan pegawai terhadap kualitas pelayanan kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh evaluasi terhadap kualitas pelayanan kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang.
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh perencanaan, rekrutmen, seleksi pegawai, pengembangan pegawai dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah di Kabupaten Tangerang.

1.5. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini dapat digolongkan kepada:

1.5.1. Kegunaan Teoritis

- a. Bagi penulis, yaitu menambah wawasan pengetahuan mengenai manajemen sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan kepegawaian, serta membandingkan antara teori yang di dapat dengan pelaksanaannya dilapangan.

- b. Bagi instansi, yaitu diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang dapat dijadikan bahan masukan dan nilai informasi yang bermanfaat dalam proses kelancaran tugas khususnya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan kepegawaian
- c. Bagi akademis yaitu dapat dijadikan sebagai informasi dalam melakukan penelitian karya ilmiah di bidang manajemen sumber daya manusia.

1.5.2. Kegunaan Praktis

- a. Suatu kegiatan studi untuk menganalisis dan mempelajari secara mendalam mengenai manajemen sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan kepegawaian
- b. Untuk memenuhi salah satu syarat yang harus di tempuh untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada jurusan administrasi Negara.

1.6. Kerangka Pemikiran

Dalam menunjang keberhasilan Kinerja Organisasi, terdapat faktor-faktor pemicunya yaitu diantaranya manajemen sumber daya manusia. Keberhasilan dalam mengelola suatu organisasi tidak lepas dari faktor manajemen sumberdaya manusia dalam mencapai tujuan organisasi. Sumber Daya Manusia yang memiliki kualifikasi yang memadai memegang peranan penting agar tercapai tujuan organisasi.

Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Edwin (2001: 77) adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.

Menurut Bambang Wahyudi (2002:1) Mendefinisikan Manajemen Sumber daya Manusia merupakan :

“Manajemen Sumber daya Manusia diartikan sebagai ilmu dan seni atau memperoleh, memajukan atau mengembangkan, dan memelihara sumber daya manusia yang tercapai dengan efisien dan ada kepuasan pada diri pribadi yang bersangkutan.”

Selanjutnya Moch Agus Tulus (1993:3) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai berikut :

“Manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, peintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan perusahaan, individu dan masyarakat.

Adapun dalam penelitian ini, teori yang dipakai guna menentukan factor-faktor dalam mengukur manajemen sumber daya manusia adalah teori Marwansyah (2012 : 8) yang menyatakan sebagai berikut :

1) Perencanaan

Perencanaan ikut mempengaruhi dalam manajemen sumber daya manusia. Perencanaan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan pegawai . hal ini berarti bahwa tujuan perencanaan yang dibebankan kepada pegawai harus sesuai dengan kemampuan

pegawai yang bersangkutan, agar ia bekerja sungguh-sungguh dan bertanggung jawab dalam mengerjakannya.

2) Rekrutmen

Adalah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Dalam proses rekrutmen merupakan upaya menemukan calon karyawan atau pegawai yang memiliki kemampuan dan sikap yang dibutuhkan oleh organisasi dan mencocokkannya dengan tugas-tugas yang harus dijalankan.

3) Seleksi pegawai

Seleksi pegawai ikut mendorong terwujudnya manajemen sumber daya manusia, karena seleksi pegawai merupakan upaya mencari kesesuaian optimal antara pekerjaan dengan karakteristik tertentu yang dimiliki oleh pelamar (kemampuan, pengalaman, dan sebagainya).

4) Pengembangan

Pengembangan berperan penting dalam memelihara sumber daya manusia. Pengembangan sumber daya manusia yaitu meningkatkan produktivitas kerja karyawan pada semua tingkat organisasi dan mencegah keusangan keterampilan pada semua tingkat organisasi.

5) Evaluasi

Evaluasi adalah suatu proses yang merupakan upaya tindakan paling efektif dalam mewujudkan manajemen sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Dengan evaluasi berarti pimpinan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, gairah kerja, dan kinerja kerja bawahannya.

Penjelasan-penjelasan yang telah dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan pendayagunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja dan hubungan industrial.

Manajemen sumber daya manusia dilakukan diarahkan pada kualitas pelayanan pegawai. Kualitas pelayanan pegawai menurut :

Dunn (2008: 5) memberikan pengertian kualitas sebagai : ” Segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan ke arah perbaikan terus- menerus sehingga dikenal dengan istilah : Q-MATCH (*Quality = Meets Agreed Terms and Change*)”.

Menurut Feigenbaum (1986 : 7), kualitas sebagai kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Kotler dalam Manulang (2006: 16) menterjemahkan pelayanan sebagai jasa (*service*) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya mungkin terikat atau tidak pada produk fisik.

Pendapat lain disampaikan oleh Siagian (2000: 93) bahwa pelayanan merupakan gambaran kebiasaan yang diberikan kepada orang lain yang tidak hanya dalam bentuk pelayanan sikap. Namun lebih luas lagi yaitu berangkat dari

kegiatan perencanaan dalam membuat suatu produk, apakah berupa barang atau jasa, dilanjutkan dengan proses pengepakan, penyaluran dan berakhir pada kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penentu kepuasan pelanggan yang bersifat multi dimensi. Menurut Gronroos dalam Handi Irawan ada tiga dimensi dari kualitas pelayanan. Pertama adalah *technical quality*, yaitu yang berhubungan dengan *outcome* suatu pelayanan. Kedua adalah *functional quality* yang lebih banyak berhubungan dengan proses *delivery* atau bagaimana pelayanan diberikan kepada pelanggan. Ketiga adalah *image* atau reputasi dari produsen yang menyediakan jasa.

Handoko (1995: 54) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena kualitas pelayanan sulit untuk ditiru. Kepuasan pelanggan akan ditentukan oleh ribuan interaksi. Istilah yang sering digunakan untuk setiap interaksi adalah *moment of truth* (MOT) dan sebagian pakar menyebutkan dengan *service encounter*. Kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan adalah penilaian terhadap keseluruhan dan pengalamannya dengan *moment of truth* ini.

Kualitas pelayanan menurut Siagian, (2000 : 93) ada lima dimensi yaitu sebagai berikut :

- 1) Keterwujudan

Dimensi pertama dari kualitas pelayanan menurut konsep *servqual* ini adalah keterwujudan (*tangible*). Karena suatu *service* (pelayanan) tidak bisa

dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Pelanggan akan mempunyai persepsi bahwa pemerintahan mempunyai pelayanan yang baik, apabila melihat dari pertama pelayannya kepada pengguna jasa secara profesional dan tepat waktu.

2) Handal

Dimensi kedua dari kualitas pelayanan adalah dimensi handal (*reliability*) yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Ada dua aspek dari dimensi ini. Pertama adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh suatu perusahaan memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada *error*. Dari hasil klipng yang dilakukan oleh Handi Irawan dari berbagai surat kabar ditemukan bahwa 60% keluhan konsumen berasal dari ketidakpuasan terhadap perusahaan yang berhubungan dengan dimensi *reliability*. Konsumen mengeluh karena perusahaan tidak menepati janjinya atau melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan.

3) Daya tanggap

Dimensi yang ketiga adalah daya tanggap (*responsiveness*). Dimensi ini merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

4) Jaminan

Dimensi keempat dari kualitas pelayanan yang menentukan kualitas pelanggan adalah jaminan (*assurance*), yaitu dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line staf* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Berdasarkan banyak riset, ada empat aspek dari dimensi ini yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.

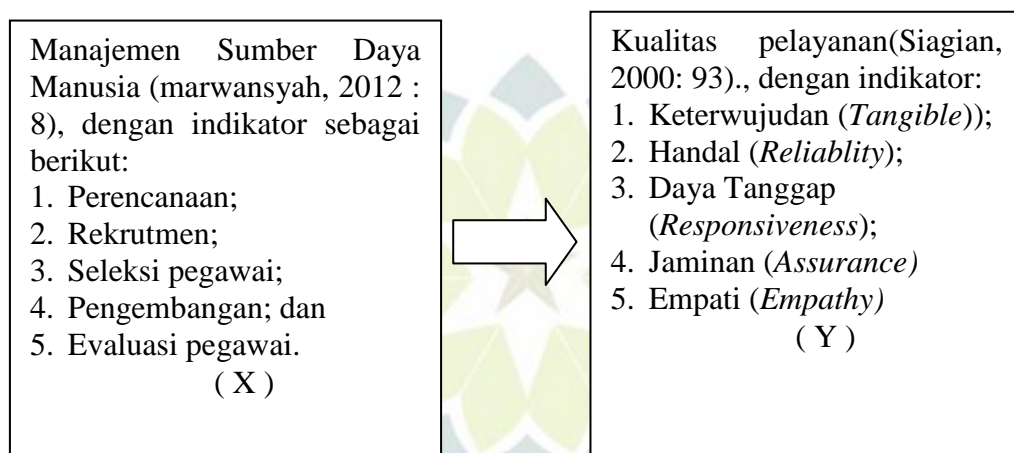
5) Empati

Dimensi empati (*empathy*) adalah dimensi kelima dari kualitas pelayanan. Pelayanan yang empati sangat memerlukan sentuhan pribadi. Sentuhan pribadi ini akan menjadi maksimal kalau perusahaan mempunyai *database* yang efektif. Dimensi ini memberikan peluang untuk memberikan pelayanan yang bersifat "surprise".

Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Siagian, (2000 : 93) dan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang tidak menghasilkan kepemilikan apapun dengan tujuan untuk memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Namun lebih luas lagi yaitu berangkat dari kegiatan perencanaan dalam membuat suatu produk, apakah berupa barang atau jasa, dilanjutkan dengan proses pengepakan, penyaluran dan berakhir pada kepuasan konsumen. Sedangkan pelayanan merupakan gambaran kebiasaan yang diberikan kepada orang lain yang tidak hanya dalam bentuk pelayanan sikap. Namun lebih luas lagi yaitu berangkat dari kegiatan perencanaan dalam membuat

suatu produk, apakah berupa barang atau jasa, dilanjutkan dengan proses pengepakan, penyaluran dan berakhir pada kepuasan konsumen (Siagian, 2000:

Berdasarkan pada teori-teori yang diungkapkan para ahli di atas tersebut, penulis mengemukakan desai penelitian sebagai berikut :



Gambar 1.1
Bagan Kerangka Pemikiran

1.7 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2011 : 70), hipotesis adalah :

“Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi

hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empirik.”

Bertitik tolak dari kerangka pemikiran tersebut diatas, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut : “Ada pengaruh yang signifikan dari manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang”.

Skala pengukuran untuk kedua variable adalah likert, dan dicari korelasinya dengan menggunakan koefisien Rank Sparman, adapun hipotesis statistiknya sebagai berikut :

1. a. $H_0 : \rho_s \leq 0$ = pengaruh perencanaan (X_1), kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang (Y). Artinya pengaruh perencanaan terhadap), kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
- b. $H_1 : \rho_s > 0$ = pengaruh perencanaan (X_1), kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang (Y). Artinya pengaruh kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang terdapat pengaruh yang signifikan.
2. a. $H_0 : \rho_s \leq 0$ = pengaruh rekrutmen (X_2), kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang (Y). Artinya pengaruh rekrutmen terhadap kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
- b. $H_1 : \rho_s > 0$ = pengaruh rekrutmen (X_2), kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang (Y). Artinya pengaruh

rekrutmen terhadap kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang terdapat pengaruh yang signifikan.

3. a. $H_0 : \beta_s \leq 0$ = pengaruh seleksi pegawai (X_3 kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang (Y). Artinya pengaruh seleksi pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
b. $H_1 : \beta_s > 0$ = pengaruh seleksi pegawai (X_3), kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang (Y). Artinya pengaruh seleksi pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang terdapat pengaruh yang signifikan.
4. a. $H_0 : \beta_s \leq 0$ = pengaruh pengembangan pegawai (X_4), kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang (Y). Artinya pengaruh pengembangan pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
b. $H_1 : \beta_s > 0$ = pengaruh pengembangan pegawai (X_4), kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang (Y). Artinya pengaruh pengembangan pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang terdapat pengaruh yang signifikan.

5. a. $H_0 : \beta_s \leq 0$ = evaluasi (X_5), kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang (Y). Artinya evaluasi terhadap kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
- b. $H_1 : \beta_s > 0$ = evaluasi (X_5), kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang (Y). Artinya evaluasi terhadap kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang terdapat pengaruh yang signifikan.
6. a. $H_0 : \beta_s \leq 0$ = pengaruh perencanaan, rekrutmen, seleksi pegawai, pengembangan, pegawai, evaluasi (X), kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang (Y). Artinya pengaruh perencanaan, rekrutmen, seleksi pegawai, pengembangan, pegawai, evaluasi terhadap kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
- b. $H_1 : \beta_s > 0$ = pengaruh prestasi kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang (X), kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang (Y). Artinya pengaruh perencanaan, rekrutmen, seleksi pegawai, pengembangan pegawai, evaluasi terhadap kualitas pelayanan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang terdapat pengaruh yang signifikan.