PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBER DAYA APARATUR

TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR

BAPPEDA KABUPATEN KUTAI TIMUR

Nova Dwimayana, Jamiah, S.Sos, M.Si dan Dr. H. Mugni Baharuddin, M.H

Ilmu Admnistrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda 75234, Indonesia

e-mail:  **[Nova Dwimayana](mailto:Zeni Martin@untag-smd.ac.id)** [@untag-smd.ac.id](mailto:Zeni Martin@untag-smd.ac.id)

RINGKASAN

**Nova Dwi Mayana,** Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur, Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh pengembangan sumber daya aparatur terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan penelitian kuantitatif dengan indikator Pengembangan Sumber Daya Aparatur (X), yang terdiri dari; a. Pendidikan dan pelatihan, b. Penempatan kerja, c. Pembinaan karier, d. Peningkatan jenjang pendidikan formal, e. Penegakan disiplin pegawai, f. Mutasi dan promosi. Indikator Kualitas Pelayanan Publik (Y), yaitu; a. Waktu pelayanan, b. Sikap dan perilaku c. Tanggung jawab dalam pelayanan, d. Prosedur Pelayanan, e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, f. Kemudahan dalam memperoleh pelayanan. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linier sederhana.

Data hasil uji regresi linaer sedarhana diketahui bahwa nilai R hitung sebesar 0,934 (nilainya positif). Sedangkan nilai R tabel terhadap sampel sebesar 28 responden diperoleh nilai R tabel sebesar 0,381 Berarti R hitung lebih besar dari R tabel, ini menjelaskan bahwa *Ada* *Pengaruh Positif.*

Untuk mengetahui apakah pengaruh positif tersebut juga terjadi pengaruh yang signifikan yaitu dengan melihat kolom signifikansi. Dikatakan signifikansi apabila nilai signifikan di bawah atau sama dengan 0,05, ternyata nilai kolom signifikansi sebesar 0.000 berarti *ada pengaruh yang signifikan*.

Berdasarkan hasil uji di atas menjelaskan kalau *Hipotesis diterima* bahwa *ada pengaruh pengembangan Sumber Daya Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur,* Untuk mengetahui persentase pengaruh variabel X Pengembangan Sumber Daya Aparatur variabel Y Kualitas Pelayanan Publik dapat dilihat pada nilai R Square (koefisien diterminasi) sebesar 0,873 artinya variabel Pengembangan Sumber Daya Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur sebesar 87,3 persen, berarti hanya ada 12,7 persen peran variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1. Latar Belakang**

Pada era otonomi daerah, pengembangan sumber daya aparatur telah menjadi isu sentral di kalangan organisasi publik, terutama dikaitkan dengan kinerja pegawai justru hal tersebut merupakan suatu kebutuhan yang harus terpenuhi. Pentingnya pengembangan sumber daya aparatur didasari oleh suatu pemikiran bahwa optimalisasi tujuan organisasi dapat dicapai apabila didukung dengan kinerja aparatur yang berorientasi pada tujuan. Untuk maksud tersebut maka diperlukan aparatur yang memiliki kemampuan profesional dan mampu memegang teguh etika professional. Untuk memenuhi aparatur yang sesuai kualifikasi dimaksud nampaknya pemerintah telah melakukan berbagai upaya, baik melalui restrukturisasi, sistem kepegawaian maupun kebijakan lainnya yang berorientasi pada efisiensi kerja aparatur. Hal tersebut tercermin oleh Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, intinya adalah untuk Penataan Organisasi Perangkat Daerah untuk meningkatkan kualitas sumber daya aparatur yang profesional. Indikasi lain yang berkaitan dengan peningkatan aparatur tercermin pada tahun 1995 dengan maksud agar aparatur dapat memanfaatkan efisiensi kerja. Kebijakan tersebut menunjukkan adanya hubungan yang erat, karena di satu sisi menekankan adanya peningkatan kualitas aparatur dan di sisi lain menghendaki agar aparatur mampu memanfaatkan jam kerja secara efektif dan efisien.

Pendapat di atas menunjukkan korelasional karena pencapaian efisiensi kerja akan dapat terealisasi apabila didukung dengan kualitas sumber daya aparatur kualifikasi yang diinginkan. Dengan demikian cukup beralasan jika peningkatan kualitas sumber daya aparatur menjadi prioritas utama.

Di era reformasi ini, Mustopadidjaja (2001:6) menganjurkan bahwa seorang aparatur hendaknya memiliki lima kompetensi profesional, yang meliputi :

1) kemampuan profesional dalam bidang pekerjaannya.

2) kemampuan untuk inovasi dan kreativitas dalam melakukan pekerjaan sehingga dapat meningkatkan citra dan kinerja instansi masing-masing.

3) memiliki kesungguhan dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya *(committed to work)*.

4) mampu menunjukkan motivasi dan komitmen pelayanan yang tinggi sehingga meningkatkan kepercayan dan kepuasan masyarakat serta,

5) mampu memegang teguh etika profesional.

Pada dewasa ini nampaknya untuk memperoleh sumber daya aparatur yang memenuhi kualifikasi seperti yang dikemukakan di atas bukanlah hal yang mudah tetapi perlu proses yang panjang dan adanya komitmen yang kuat diantara elit penguasa atau pengambil kebijakan. Lingkungan organisasi publik masih banyak pegawai yang kurang memiliki kualifikasi yang dibutuhkan lembaga, sehingga bekerjanya kurang profesional dan asal-asalan.

Menyikapi perkembangan sumber daya aparatur yang terjadi di lingkungan kerja organisasi publik justru adanya isyarat yang kurang peduli terhadap peningkatan kompetensi profesional aparatur, Kondisi demikian justru hanya akan memperburuk citra aparatur, karena tidak sejalan dengan komitmen awal yaitu aparatur yang bersih dan berwibawa. Perkembangan yang terjadi justru banyak aparatur yang memiliki pemikiran terbalik, sehingga terjadi salah kaprah. Dengan pemikiran yang terbalik itulah membawa preseden buruk terhadap kinerja aparatu dan pada akhirnya apa yang menjadi komitmen para elit penguasa untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik hanya sekedar sloganisme. Dalam keadaan yang demikian ternyata tidak mengurangi semangat pemerintah untuk melakukan upaya-upaya dalam mengatasi persoalan tersebut.

Seperti yang dilakukan pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur, walaupun di satu sisi mempunyai banyak kelebihan dalam hal sumber daya alam, namun di sisi lain masih mengalami kekurangan terutama kualitas sumber daya aparatur masih terbatas. Dengan keterbatasan itulah maka semua unsur pelaksana teknis atau semua jajaran di lingkungan Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur dapat meningkatkan kualitas aparatur dalam rangka keefektifan pelaksanaan otonomi daerah.

Berkaitan dengan hal tersebut, Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur sebagai salah satu unsur pelaksana teknis memiliki peranan penting dalam mewujudkan visi dan misi yang ditetapkan terutama yang menyangkut dengan pelayanan publik. Usaha tersebut tidak akan berhasil dengan baik tanpa didukung dengan sumber daya aparatur yang berkualitas.

Berdasarkan hasil observasi sementara mewujudkan keberadaan aparatur di lembaga tersebut ditinjau dari segi kualitas masih terbatas, sehingga kinerja aparatur dalam mewujudkan tujuan organisasi tidak dapat dicapai secara optimal. Kurang optimalnya kualitas pelayanan aparatur terindikasi oleh :

1) Kualitas pekerjaan yang dihasilkan aparatur kurang optimal misalnya hasil dari pekerjaan tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2) Ketaatan aparatur dalam memanfaatkan jam kerja belum efektif, hal ini dapat dilihat dalam penggunaan waktu menyelesaikan pekerjaan, misalnya suatu pekerjaan dapat diselesaikan dalam 1 (satu) jam namun penyelesaiannya bisa mencapai 3 (tiga) jam.

3) Masih adanya perilaku aparatur yang kurang berorientasi pada hasil kerja dalam melakukan pekerjaan tidak bersungguh-sungguh.

4) Kemampuan dalam menguasai teknologi untuk menunjang tugas belum sepenuhnya dimiliki oleh aparatur.

Berbicara tentang kinerja aparatur di lingkungan kerja di Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi. Relevansi dengan permasalahan yang mempengaruhi peningkatan kinerja aparatur di lembaga tersebut yang cukup menarik adalah faktor Pengembangan. Walaupun pengembangan sumber daya aparatur di lingkungan kerja tersebut telah dilakukan, namun belum membawa perubahan kinerja aparatur secara optimal. Mengacu pada permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui fenomena apa yang terjadi dalam kaitannya dengan pengembangan aparatur yang dilakukan di lembaga tersebut.

Pengembangan merupakan suatu upaya untuk membentuk moral aparatur agar memiliki perilaku yang konsisten dan mampu menjunjung tinggi etika profesi. Pengembangan dilakukan dalam rangka meningkatkan keterampilan dan keahlian aparatur untuk menunjang kelancaran tugas. Sedangkan maksud dan tujuan dilakukan pengembangan adalah :

1)Setiap aparatur dapat diarahkan untuk menjamin penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan secara berdaya guna dan berhasil guna.

2)Meningkatkan mutu dan keterampilan dan memupuk kegairahan dalam bekerja.

3)Diarahkan menuju terwujudnya komposisi pegawai, baik dalam jumlah maupun mutu yang memadai serasi dan harmonis.

4) Terwujudnya pegawai yang bersih dan berwibawa.

5) Dapat terwujudnya suatu iklim kerja yang serasi dan menjamin terciptanya kesejahteraan jasmani maupun rohani secara adil dan merata.

6) Diarahkan kepada penyaluran, penyebaran dan pemanfaatan pegawai secara teratur, terpadu dan berimbang.

7) Diarahkan kepada Pengembangan dengan menggunakan sistem karier dan sistem prestasi kerja oleh Gie (2000:157).

Pengembangan tersebut kemudian dipertegas oleh Gie (2000:160) bahwa Pengembangan aparatur pada dasarnya tidaklah dapat dipisahkan dari kebutuhan instansi dalam mencapai tujuan yang direncanakan, dan Pengembangan merupakan segenap aktivitas yang bersangkut paut dengan masalah penggunaan tenaga kerja yang sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan lembaga. Karena itu, Pengembangan aparatur penting dilakukan agar terciptanya sumber daya aparatur yang berkualitas, dalam rangka mewujudkan tujuan yang direncanakan.

Pergerakan yang diinginkan dalam Pengembangan aparatur tentu saja berorientasi pada kinerja aparatur yang mampu memberikan kontribusi lebih besar terhadap lembaga. Apabila hal tersebut dikaitkannya dengan Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur, maka keberhasilan pengembangan aparatur akan ditentukan oleh kualitas aparatur dalam memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan yang direncanakan. Pengembangan dimaksudkan suatu tindakan yang diarahkan untuk kemajuan, peningkatan atau perbaikan atas sesuatu (Gie, 2000:219). Pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa Pengembangan pegawai dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pegawai agar dapat mempunyai sikap mental dan moral yang baik sehingga kecil kemungkinannya pegawai tersebut akan bertindak menyimpang dari aturan normatif. Pengembangan pegawai itu penting karena dapat merubah sikap dan perilaku ke arah yang lebih baik. Esensi pengembangan pegawai dapat membentuk karakteristik dalam mengembangkan kemampuan individu ke arah hasil kerja yang lebih baik. Hal tersebut didukung beberapa referensi yang mengatakan bahwa keluaran *(output)* dari Pengembangan pegawai banyak memberikan perubahan/pengaruh terhadap hasil kerja dan hanya sebagian kecil yang mengalami tidak adanya perubahan tersebut (Ranupandoyo, 1997:193).

Atas dasar alur pemikiran di atas telah mendorong penulis untuk mencari hubungan sebab akibat antara pengembangan sumber daya aparatur di Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur terhadap peningkatan pelayanan publik. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas, maka hal tersebut dapat dilakukan melalui penelitian lapangan.

**1.2. Rumusan Masalah**

Dengan dilatar belakangi uraian-uraian di atas, maka permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : *Seberapa besar pengaruh pengembangan sumber daya aparatur berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur?*

**1.3. Tujuan Penelitian**

Berangkat dari uraian latar belakang, rumusan masalah dan teori di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah : *Untuk mengetahui pengaruh pengembangan sumber daya aparatur terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timurt?*

**1.4. Manfaat Penelitian**

1. Implikasi Praktis : melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan implikasi praktis pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur dalam melakukan reformasi sistem kelembagaan pemerintahan, khususnya dalam meningkatkan pelayanan public.

2. Implikasi Teoritik : melalui penelitian ini diharapkan akan mempunyai implikasi teoritik dalam kajian tentang paradigma dan teori tentang pengembangan sumber daya aparatur Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur

3. Sebagai acuan atau referensi bagi para peneliti yang ingin mendalami lebih lanjut tentang sistem kelembagaan pemerintahan yang baik.

**BAB II**

**KERANGKA DASAR TEORI**

**2.1. Tinjauan Pustaka**

Sebagai landasan teoritis dalam menunjang penelitian ini, maka dipaparkan beberapa teori dan konsep penelitian sebagai berikut :

**2.2.1. SumberDaya Manusia/Aparatur**

**2.2.1.1. Pengertian Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia atau *human resources* menurut Sondang P. Siagian (2004:36) mengandung dua pengertian :

a. Sumber daya manusia (SDM) mengandung pengertian usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu.

b. Sumber daya manusia (SDM) menyangkut manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja tersebut.

Adapun kedua pengertian SDM tersebut mengandung :

a. Aspek kuantitas dalam arti jumlah penduduk yang mampu bekerja.

b. Aspek kualitas dalam arti jasa kerja yang tersedia dan diberikan untuk produksi.

Sedangkan menurut Gomes (1997:1), sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas.

Selanjutnya Hossein (dalam Waluyo, 2007:113), mengemukakan bahwa sumber daya manusia aparatur yang diperlukan adalah memiliki keterampilan dan kemampuan yang profesional di bidangnya, serta juga memiliki dedikasi dan pengabdian kepada masyarakat. Berkaitan dengan kemampuan profesional pegawai. Sepandji (2001:29) menjelaskan tentang prinsip-prinsip profesionalisme sebagai berikut : Untuk mendukung prinsip dasar profesional tersebut dapat diupayakan antara lain :

1. Sumber daya aparatur yang memiliki kapabilitas, kejuangan, keuletan, produktivitas, kreatifitas, kemitraan, efektivitas, efisiensi dan

kemandirian serta inovatif sesuai dengan etika dan moral budaya bangsa.

2. Memiliki kemampuan kompetitif atas dasar kode etik profesional di bidangnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Menetapkan *merit system* di lingkungan birokrasi.

4. Modernisasi administrasi dan manajemen dengan mengaplikasikan teknologi telekomunikasi dan informatika yang tepat guna.

5. Mewujudkan iklim dan suasana birokrasi yang didasarkan pada *team learning* dan *learning organization*.

Hasibuan (2000:244-245) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerja dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Sehingga apabila digambarkan dalam sebuah konsep, maka akan tampak sebagaimana gambar berikut :

Preastasi Kerja

Keinginan

(N.Ach)

SDM

Perilaku dan Sifat

Daya Fisik

Daya Pikir

Sumber : Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 2000, hal. 245.

Sejalan dengan hal tersebut, sumber daya manusia ialah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki tiap individu. Pendekatan sumber daya manusia dibedakan atas pendekatan *mikro* dan *makro*.

Pendekatan mikro diartikan penganalisaan dan pengkajian sumber daya manusia dari ruang lingkup yang lebih sempit dalam instansi atau perusahaan. Masalah-masalah pokok yang dianalisis dan dikaji pada pendekatan secara *mikro* antara lain meliputi hal :

1.Hubungan dan peranan tenaga kerja dalam instansi atau perusahaan.

2.Fungsi manajemen sumber daya manusia dalam perusahaan.

3.Sumber daya manusia dipelajari dari sudut kepentingan perusahaan dan karyawan.

4.Sumber daya manusia dipelajari dari produktivitas dan kesejahteraan karyawan.

5.Sumber daya manusia dikaji dari peraturan-peraturan perburuhan pemerintah.

Sedangkan pendekatan *makro* atau ekonomi, sumber daya manusia dikaji dan dianalisis secara luas dan menyeluruh, baik nasional maupun internasional. Hal-hal pokok yang dikaji dan dianalisis pada pendekatan *makro* antara lain sebagai berikut :

1.Kualitas dan kuantitas yang tersedia.

2.Perbandingan sumber daya manusia dengan lapangan kerja yang ada.

3.Susunan umur dan tingkat pendidikan yang ada.

4.Tingkat pertambahan penduduk dan penyebarannya.

5.Latar belakang kultur, budaya dan agama sumber daya manusia yang ada.

6.Tingkat produktivitas sumber daya manusia yang ada.

7.Pendidikan dan kesehatan sumber daya manusia

8.Disiplin dan loyalitas sumber daya manusia

9.Kesadaran membela negara dari sumber daya manusia

Suatu organisasi, instansi, berkembang sesuai dengan perkembangan masyarakat dan bangsa. Suatu organisasi atau instansi

yang baik harus mampu mengantisipasi masa depan masyarakat sehingga ia harus dapat menyusun program atau kegiatan-kegiatan sesuai dengan permasalahan yang dihadapi organisasinya dalam mengantisipasi masa depan, sebagaimana dikemukakan oleh Waluyo (2007:125) bahwa pengembangan pegawai merupakan kegiatan yang berkaitan dengan peningkatan kecakapan pegawai guna pertumbuhan yang berkesinambungan dalam organisasi.

**2.2.1.2. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia**

Ruky (2003:57) berpendapat bahwa kualitas adalah sesuatu yang dapat disempurnakan yang dapat ditujukan oleh sumber daya manusia.

Notoatmodjo (2003:4) menyatakan bahwa kualitas menyangkut mutu sumber daya manusia, yang menyangkut kemampuan, baik kemampuan fisik maupun kemampuan non fisik (kecerdasan dan mental).

Organisasi maupun instansi ataupun lembaga harus tumbuh dan berkembang sesuai perkembangan zaman agar dapat merespon keinginan-keinginan masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan untuk memenuhi hal tersebut, diperlukan kualitas pegawai yang baik.

Pegawai yang berkualitas adalah pegawai yang mempunyai kemampuan dan kecakapan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya serta dapat memelihara dan meningkatkan kecakapan dan kemampuannya itu secara teratur dan pasti. Organisasi sangat mendambakan adanya pegawai yang demikian, oleh sebab itu dengan berbagai cara dan usaha peningkatan kualitas pegawai itu terus dilakukan.

Pegawai yang berkualitas adalah pegawai yang mempunyai kemampuan dan kecakapan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya serta dapat memelihara dan meningkatkan kecakapan dan kemampuannya itu secara teratur dan pasti. Organisasi sangat mendambakan adanya pegawai yang demikian, oleh sebab itu dengan berbagai cara dan usaha peningkatan kualitas pegawai itu terus dilakukan.

Sedarmayanti (2001:18) mengatakan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia dimaksudkan untuk berbagai keperluan, antara lain adalah :

1. Menyiapkan seseorang agar pada saatnya di hari tugas tertentu akan mampu diserahi tugas yang sesuai.

2. Memperbaiki kondisi seseorang yang sudah diberi tugas dan sedang menghadapi tugas tertentu, sedang yang merasa ada kekurangan pada dirinya diharapkan mampu mengemban tugas sebagaimana mestinya.

3. Mempersiapkan seseorang untuk diberi tugas tertentu yang sudah pasti syaratnya lebih berat dari tugas yang dikerjakannya.

4. Melengkapi seseorang dengan hal-hal yang mungkin timbul, baik langsung maupun tidak langsung di sekitar tugasnya.

5. Menyesuaikan seseorang kepada tugas yang mengalami perubahan.

6. Menambah keyakinan dan percaya diri kepada seseorang terhadap tugas yang diembannya.

7. Meningkatkan wibawa seseorang dari pandangan bawahan maupun orang lain.

Lebih lanjut Notoatmodjo (2003:4) mengemukakan bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia menyangkut dua aspek, yaitu aspek fisik (kualitas fisik) dan non fisik yang menyangkut kemampuan bekerja, berpikir dan keterampilan-keterampilan lain. Untuk meningkatkan kualitas fisik dapat diupayakan melalui program kesehatan dan gizi. Sedangkan untuk meningkatkan kualitas atau kemampuan-kemampuan non fisik dapat dilakukan melalui upaya pendidikan dan pelatihan adalah yang paling diperlukan. Upaya inilah yang dimaksudkan dengan peningkatan sumber daya manusia.

Hasibuan (2000:246) mengemukakan bahwa daya fisik dimaksudkan sebagai kekuatan dan ketahanan seseorang untuk melakukan pekerjaan yang berat dan bekerjanya lama, maupun ketahannya menghadapi serangan penyakit. Misalnya, ada orang yang hanya mampu bekerja empat jam sehari, tetapi ada yang mampu bekerja delapan hingga sepuluh jam sehari. Daya fisik sangat penting dan merupakan penentu bagi seseorang untuk dapat mencapai cita-cita. Manusia adalah orangnya, sedangkan sumber daya manusia adalah kemampuan totalitas daya pikir dan daya fisik yang terdapat pada seseorang. Kualitas sumber daya manusia harus ditingkatkan agar produktivitas kerja mengalami peningkatan, sehingga pemenuhan kebutuhan dapat tercapai.

Dari pendapat tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa peningkatan sumber daya manusia dapat diupayakan melalui dua aspek, yaitu aspek fisik dan aspek non fisik. Untuk meningkatkan kualitas fisik dapat diupayakan melalui program kesehatan dan kesejahteraan. Sedangkan untuk meningktkan kualitas non fisik dapat dilakukan melalui pendidikan dan latihan seperti tugas belajar, ijin belajar maupun kursus-kursus.

Untuk pengertian yang mendalam, maka diperlukan pembahasan mengenai masing-masing istilah tersebut untuk mempermudah memperoleh gambaran tentang peningkatan sumber daya manusia.

**2.2.1.3. Pendidikan dan Latihan**

Pengertian pendidikan dan pelatihan menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Negeri Sipil Pasal 1 adalah proses penyelenggaraan belajar mengajar dalam rangka meningkatkan kemampuan pegawai negeri sipil.

Sedangkan Widjaya (1990:75) mengatakan bahwa pendidikan dan latihan pegawai adalah proses memberi bantuan kepada pegawai agar ia dapat memiliki efektivitas dalam pekerjaannya, yang sekarang maupun di kemudian hari dengan jalan mengembangkan pada dirinya kebiasaan berpikir dan bertindak, keterampilan, pengetahuan, sikap serta yang tepat untuk melaksanakan pekerjaannya.

Wasistiono dkk (2002:45) berpendapat bahwa program pendidikan dan latihan adalah instrument yang sangat penting dilakukan untuk meningkatkan sumber daya aparatur yang mencakup peningkatan pengetahuan, keahlian, perubahan sikap dan perilaku, dan koreksi-koreksi terhadap kelemahan kinerja. Dengan perkataan lain, pendidikan dan latihan sumber daya aparatur ditujukan untuk peningkatan kinerja dan produktivitas, baik pada tingkatan individu maupun organisasi secara keseluruhan.

Kemudian Sastrohadiwiryo (2002:200) mengemukakan pendidikan dan pelatihan secara terpisah. Pendidikan menurutnya adalah segala sesuatu untuk membina kepribadian dan mengembangkan kemampuan manusia, jasmaniah dan rohaniah yang berlangsung seumur hidup, baik di dalam maupun di luar sekolah, untuk pembangunan persatuan dan masyarakat adil dan makmur dan selalu ada dalam keseimbangan. Sedangkan pelatihan adalah bagian dari pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar system pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relatif singkat dan dengan metode yang lebih mengutamakan praktek daripada teori.

Poerwono (1992:76) mengemukakan bahwa pendidikan dimaksudkan untuk suatu pengembangan dalam proses pengembangan manusia, dimana manusia itu belajar untuk berpikir dan mendorong berkembangnya kemampuan-kemampuan dasar yang ada padanya.

Mengenai tujuan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Negeri Sipil, tujuan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai negeri sipil adalah :

1. Meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional dengan dilandasi kepribadian dan etika pegawai negeri sipil sesuai dengan kebutuhan instansi.

2. Menciptakan aparatur yang mampu berperan sebagai pembaharu dan perekat persatuan dan kesatuan bangsa.

3. Memantapkan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan, pengayoman dan pemberdayaan masyarakat.

4. Menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola pikir dalam melaksanakan tugas pemerintahan umum dan pembangunan demi terwujudnya kepemerintahan yang baik.

Untuk menjamin efektivitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan oleh organisasi, maka diperlukan prinsip organisasi pendidikan dan latihan, yaitu suatu pernyataan fundamental atau kebenaran umum yang merupakan sebuah pedoman dan petunjuk teknis untuk berpikir dan melakukan suatu tindakan. Dalam pedoman dan petunjuk teknis tersebut terkandung norma yang dapat membantu memberikan penjelasan tentang bagaimana cara melakukan suatu tindakan dan berlaku lebih lanjut dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan.

**2.2.2. Pendayagunaan Aparatur Negara**

Upaya peningkatan kemampuan sumber daya aparatur hendaknya memegang peranan yang sangat penting, sehingga hal tersebut harus menjadi salah satu agenda pemerintah. Hal tersebut dapat diuraikan secara lebih terperinci sebagai berikut : Peningkatan pelayanan kepada masyarakat harus terus menerut mengusahakan perubahan peran dengan cara optimalisasi standar pelayanan dengan prinsip cepat, tepat, memuaskan, transpsaran dan non diskriminatif serta menerapkan prinsip-prinsip akuntabilitas dan pertimbangan efisiensi.

Dalam rangka mewujudkan otonomi daerah, penyerahan wewenang harus diikuti oleh seluruh perangkat sumber daya sesuai dengan luas beban wewenang yang diterapkan. Sedangkan dalam rangka mengantisipasi tantangan globalisasi, sumber daya manusia yaitu aparatur negara harus diarahkan untuk memenuhi standar profesional dan perilaku yang antisipatif terhadap daya saing global *(world class)*. Di samping itu, diperlukan sumber daya manusia yang mampu berperan sebagai agen pembaharuan, pelayanan dan pemberdaya masyarakat.

Tuntutan kompetensi aparatur semakin menjadi kebutuhan. Peningkatan profesionalisme aparatur harus ditunjang dengan integritas yang tinggi (Osborne dan Gaebler, 1992:58-59) dengan mengupayakan terlembagakannya karakteristik sebagai berikut :

a. Melaksanakan tugas dengan terampil, kreatif dan inovatif.

b. Mempunyai komitmen yang kuat terhadap tugas dan program.

c. Komitmen terhadap pelayanan publik.

d. Bekerja berdasarkan sifat dan etika profesional.

e. Memiliki daya tanggap *(responsiveness)* dan akuntabilitas *(accountability)*.

f. Memiliki derajat otonomi yang penuh rasa tanggung jawab dalam membuat keputusan, dan memaksimalkan efisiensi dan krativitas.

**2.2.3. Pengembangan Pegawai**

Pengembangan pegawai merupakan bagian dari usaha pengembangan dalam rangka meningkatkan kecakapan dan keahlian yang mendorong pegawai lebih terpacu untuk melaksanakan tugasnya. Menurut Moenir (2001:182) bahwa pengembangan pegawai merupakan usaha yang ditujukan untuk memajukan pegawai, baik dari segi karier, pengetahuan maupun kemampuan. Pengembangan pegawai sangat penting dilakukan oleh organisasi karena dengan pengembangan inilah organisasi dapat maju dan bahkan berkembang. Pegawai dapat meningkatkan kecakapan dan keahlianya secara teratur dan pasti, sehingga mampu menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Adapun pengembangan pegawai dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan, promosi dan perpindahan. Dalam suatu organisasi pasti ada tugas atau pekerjaan, aturan, mekanisme, prosedur dan metode kerja. Semua ini harus diketahui, dimengerti, dan dipatuhi oleh setiap pegawai sebagai penggerak organisasi. Untuk mengetahui, mengerti dan menguasai tugas dan pekerjaan, aturan, prosedur, dan metode kerja maka setiap pegawai perlu diikutsertakan dalam pendidikan dan pelatihan.

Menurut Moenir (1987:162), penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan dengan maksud :

1. Memelihara dan meningkatkan kecakapan dan kemampuan dalam menjalankan tugas/pekerjaan, baik pekerjaan lama maupun pekerjaan baru, baik dari segi peralatan maupun metode.

2. Menyalurkan keinginan pegawai untuk maju dari segi kemampuan dan memberikan rasa kebanggaan kepada mereka.

3. Pengembangan pegawai dapat juga dilakukan melalui promosi (kenaikan jenjang jabatan). Menurut Flippo (dalam Moenir, 2001:173) promosi merupakan perubahan dari pekerjaan yang satu ke yang lain, yang mempunyai syarat-syarat lebih baik dalam kedudukan dan tanggungjawab. Promosi dapat dilakukan berdasarkan kecakapan ataupun masa kerja.

Penilaian atas dasar kecakapan dapat dilakukan dengan mengamati dan bahkan menguji pegawai sehingga diperoleh suatu kumpulan nilai yang dapat dijadikan pertimbangan dalam promosi, sedangkan atas dasar senioritas dapat dilihat dari masa kerja pegawai secara terus-menerus dalam suatu organisasi. Pada dasarnya promosi berdasarkan kecakapan maupun senioritas mempunyai kelemahan dan kelebihan. Oleh karena itu, dalam suatu organisasi digunakan penggabungan kedua jenis promosi tersebut. Disamping promosi, ada juga yang disebut dengan demosi.

Secara aplikatif, pengembangan pegawai dalam bentuk peningkatan kemampuan kepemimpinan dapat dilakukan melalui :

1. Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan untuk eselon IV,

2. Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan untuk eselon III,

3. Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan untuk eselon II,

4. Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan untuk eselon I.

Sedangkan pengembangan pegawai melalui promosi di lingkungan organisasi pemerintahan dapat dilihat dari kenaikan pangkat atau jabatan sebagaimana yang diatur dalam pokok-pokok kepegawaian. Pada dasarnya terdapat sebelas jenis kenaikan pangkat, yaitu kenaikan pangkat reguler, pilihan, istimewa, pengabdian, anumerta, dalam tugas belajar, selama menjadi pejabat negara, dalam penugasan, selama menjalankan wajib militer, sebagai penyesuaian ijazah dan kenaikan pangkat lainnya.

**2.2.4. Teori Pelayanan Publik**

**2.2.4.1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan suatu konsep yang dicetuskan oleh Osborne dan Gaebler (1993:102) yang mana mengupayakan peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah, yaitu dengan memberi wewenang kepada pihak swasta untuk lebih banyak berpartisipasi, karena mereka menyadari pemerintah itu milik rakyat bukan rakyat milik kekuasaan pemerintah. Keinginan untuk mewirausahakan pemerintah bukan berarti mempertentangkan antara administrasi publik dengan administrasi privat, tetapi mengusahakan agar segala sesuatu yang diwirausahakan tidak hanya dimonopoli oleh pihak penguasa tertentu yang dekat dengan pemerintah, akan tetapi dengan menumbuhkan persaingan yang sehat antar pengusaha yang kualifaid.

Dalam rangka memperbaiki sistem untuk mewujudkan masyarakat yang beradab, Osborne dan Gaebler (1993:103) menyimpulkan sepuluh prinsip yaitu :

1. Pemerintahan katalis,

2. Pemerintahan milik masyarakat,

3. Pemerintahan yang kompetitif,

4. Pemerintahan yang digerakkan oleh misi,

5. Pemerintahan yang berorientasi hasil,

6. Pemerintahan yang berorientasi pelanggan,

7. Pemerintahan wirausaha,

8. Pemerintahan antisipatif,

9. Pemerintahan desentralisasi, dan

10. Pemerintahan berorientasi pasar.

Kesepuluh prinsip itu mereka anggap sebagai keputusan gaya baru, yaitu pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak perlu harus sellau menjadi pelaksana dalam berbagai urusan pemerintahan, tetapi cukup sebagai penggerak. Sebagai badan yang dimiliki masyarakat luas, pemerintah bukan hanya senantiasa melayani publik tetapi juga memberdayakan segenap lapisan secara optimal.

**2.2.4.2. Manajemen Pelayanan Publik**

Sebagai dinyatakan dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum bahwa pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, sehingga penyelenggaraannya perlu ditingkatkan sesuai dengan sasaran pembangunan dimaksud.

Manajemen sebagaimana pendapat Prajudi (dalam Syafeii, 1999;86) merupakan pengendalian dan pemanfaatan dari semua faktor serta sumber daya yang menurut suatu perencanaan, diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu tujuan kerja tertentu.

Untuk membedakan manajemen publik dengan manajemen swasta masih menjadi polemik dalam literatur organisasi dan manajemen. Walaupun manajemen publik mempunyai warna pengabdian masyarakat yang menonjol, namun manajemen juga memileiki warna pelayanan.

Bozeman (dalam Syafeii, 1999:87) berpendapat bahwa hanya beberapa organisasi yang bersifat pemerintahan, tetapi seluruh organisasi bersifat publik (kerakyatan). Kepublikan yang dimaksud adalah keabsahan di manajemen terebut terlegitimasi mempunyai kekuatan politik.

Yuwono (2001) mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah *scientific management,* meskispun sangat dipengaruhi oleh *scientific management*. Manajemen publik bukan *policy analysis*, bukan juga administrasi publik baru. Akan tetapi manajemen publik merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi rasional instrumental pada satu pihak, dan orientasi politik kebijakan di pihak lain. Manajemen publik adalah suatu interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning, organizing,* dan *controlling* di satu sisi, dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik di sisi lain.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, manajemen publik *(public management)* dan kebijakan publik *(public policy)* merupakan dua bidang administrasi publik yang tumpang tindih. Tetapi untuk membedakan keduanya adalah bahwa *public policy* merefleksikan sistem atas dua syarat, sementara *public management* mempresentasikan sistem jantung dan sirkulasi dalam tubuh manusia. Dengan kata lain, manajemen publik merupakan proses menggerakkan sumber daya manusia dan non manusia sesuai “perintah” kebijakan publik.

Yuwono (2001:58) mengemukakan sepuluh dimensi karakteristik yang diperhatikan manajemen organisasi publik dalam perbaikan kualitas pelayanan, yaitu :

1. Adanya kepastian waktu pelayanan,

2. Akurasi pelayanan,

3. Kesopanan dan keramahan di dalam memberikan pelayanan,

4. Tanggungjawab,

5. Kelengkapan,

6. Kemudahan,

7. Variasi model pelayanan,

8. Pelayanan pribadi,

9. Kenyamanan,

10. Atribut pendukung pelayanan.

Untuk mendukung upaya pelayanan yang prima kepada masyarakat perlu dilakukan perubahan manajemen pelayanan publik.

Manajemen pelayanan masyarakat dalam lingkup manajemen menurut Soerjono (1995:24) mencakup :

1. Keseluruhan proses manajemen mulai dari perencanaan,

2. Keseluruhan fungsi manajemen termasuk koordinasi, pengambilan keputusan, wawasan,

3. Proses dan perumusan kebijaksanaan, dan

4. Menyelesaikan pekerjaan untuk orang lain, sehingga orang lain puas akan hasil pekerjaannya.

Manajemen pelayanan yang berorientasi bisnis dalam suatu organisasi tidak hanya ditekankan kepada pencapaian efisiensi internal tetapi juga efisiensi eksternal. Efisiensi internal antara lain mencakup aspek pengendalian biaya, produktivitas, modal dan tenaga kerja. Sedangkan efisiensi eksternal merupakan persepsi pemakai jasa terhadap kualitas pelayanan yang mendatangkan keuntungan *(profit)*. Kedua efisiensi tersebut harus dapat diintegrasikan di dalam proses pengambilan keputusan manajemen.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan pelayanan yang baik akan meningkatkan produktivitas kerja dan sekaligus memberikan kepuasan kepada mereka yang dilayani. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu diperhatikan kemampuan aparatur, baik manajerial maupun kemampuan profesional.

Menurut Tjokroamidjojo (dalam Tjiptono, 1998:58) dalam upaya meningkatkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien dapat dilakukan dengan cara :

1. Ada sistem pelayanan satu atap *(one roof system)*, dimana semua unit/ lembaga yang memberi perijinan berada di satu tempat. Sistem ini sudah banyak dikembangkan di tingkat daerah dengan samsat (Sistem Administrasi Satu Atap).

2. Kemudian ada pula sistem pelayanan melalui satu pintu *(one door service)*, nasabah hanya bertemu dengan satu instansi. Instansi satu ini yang mengurusi berbagai bentuk perijinan yang merupakan kewenangan dari berbagai badan/lembaga.

3. Ada pula sistem pelayanan satu badan/lembaga *(one stop service)*, badan/ lembaga ini diberi pelimpahan kewenangan memberikan perijinan oleh badan/lembaga yang semula mempunyai kewenangan pemberian ijin.

**2.2.4.3. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Keunggulan suatu produk jasa tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.

**2.2.4.4. Mengelola Kualitas Pelayanan Publik**

Suatu cara perusahaan jasa untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaingnya secara konsisten. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut serta promosi yang dilakukan oleh perusahaan jasa, kemudian membandingkannya.

Menurut Gaspersz (1998:79) pada dasarnya *performance* kualitas dapat ditentukan dan diukur berdasarkan karakteristik kualitas yang terdiri dari beberapa sifat atau dimensi berikut :

1. Fisik : panjang, berat, diameter, tegangan, kekentalan, dan lain-lain.

2. *Sensory* (berkaitan dengan panca indera) : rasa, penampilan, warna, bentuk, model, dan lain-lain.

3. Orientasi waktu : keadilan *(reliability)*, kemampuan pelayanan *(serviceability)*, kemudahan pemeliharaan *(maintainability)*, ketepatan waktu penyerahan produk, dan lain-lain.

4. Orientasi biaya : berkaitan dengan dimensi biaya yang menggambarkan harga atau ongkos dari suatu produk yang harus dibayarkan oleh konsumen.

Suatu cara perusahaan jasa untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari persaingan yang konsisten.

**2.2.4.5. Pengertian Pelayanan Prima**

Pengertian melayani adalah “membantu atau menyiapkan serta mengurus apa yang diperlukan seseorang, sedangkan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain” (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995:270. Dari dua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan serta mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Dalam proses pelayanan menurut Paimin Napitupulu (2007:186), menyebutkan bahwa : “Perlu diperhatikan kriteria hubungan antara rakyat dengan pemerintah yakni kriteria derajat kesamaan dan saling ketergantungan antara dua pihak pelayanan, konsensus, keseragaman, spesialisasi dan konsistensi dalam proses pelayanan sehingga akhirnya menghasilkan konformitas, kesesuaian dan kecermatan pelayanan serta terciptanya kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan dan pemerintah sebagai pelayan”.

Penyediaan pelayanan publik pada dasarnya memiliki karakteristik. Menurut Lembaga Administrasi Negara (2003:15), karakteristik tersebut adalah :

1. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya.

2. Memiliki kelompok kepentingan yang luas termasuk kelompok sasaran yang ingin dilayani *(wide stakeholder)*.

3. Memiliki tujuan sosial.

4. Dituntut untuk akuntabel kepada publik.

5. Memiliki konfigurasi indikator kerja yang perlu kelugasan *(complex and debate performance indicators)*.

6. Seringkali terjadi sasaran isu politik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pertanggung jawaban pelayanan publik meliputi :

1. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik

a. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses antara lain meliputi : tingkat ketelitian, profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan dan kedisiplinan.

b. Akuntailitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standart pelayanan publik yang telah ditetapkan.

c. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan unit pelayanan instansi pemerintah.

d. Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan.

e. Masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.

f. Disediakan mekanisme pertanggung jawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik.

2. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik

a. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

b. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh petugas yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.

3. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

a. Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggung jawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan.

b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

c. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

Dalam lingkungan pelayanan ada standar yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pengertian secara umum standar adalah “merupakan suatu ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan” (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995:28). Jika dikaitkan dengan kualitas pelayanan maka standar adalah ukuran kualitas yang dipakai sebagai patokan dalam memberikan pelayanan dan diharapkan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat.

Penyusunan standar pelayanan minimal yang sekurang-kurangnya mendekati makna hak asasi manusia, harus didukung dengan pemahaman yang benar luas dan komprehensif tentang konsep pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu, pemahaman mendalam tentang keberadaan pemerintah dengan mengemban fungsi utama pelayanan publik, harus didahului dengan pemahaman konsep universal tentang *civil rights, civil service dan public service*, diikuti dengan penyusunan standar pelayanan minimal yang bermakna universal pula agar dapat dijadikan pedoman dasar produksi, distribusi dan alokasi kebutuhan masyarakat sehingga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan dan pemulihan kepercayaan masyarakat dan perbaikan legitimasi pemerintahan.

**2.2.4.6. Indikator Pelayanan**

Menurut Sinambela dkk dalam Harbani Pasolong (2007:133) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari :

1. Transparansi

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

2. Akuntabilitas

Yaitu pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif

Yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pembeli dan penerima pelayanan publik.

**2.2.4.7. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan**

Moenir (2000:88-121), mengemukakan beberapa faktor penting yang mempengaruhi pelayanan umum, antara lain :

1. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.

2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan meliputi :

a. Kewenangan

b. Pengetahuan

c. Kemampuan bahasa

d. Pemahaman dan pelaksanaan

e. Disiplin dalam pelaksanaan

3. Faktor organisasi yang merupakan alat dan sistm prosedur serta metode yang memungkinkan berjalannya mekanisme pelayanan.

4. Faktor pendapatan yang tidak memenuehi kebutuhan hidup minimal.

5. Faktor keterampilan

6. Faktor sarana pelayanan yang mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, peningkatan produktivitas, menimbulkan rasa nyaman dan rasa puas, yang meliputi antara lain sarana kerja dan sarana pelayanan.

**2.3. Hipotesis**

**2.3.1. Model Konsepsional**

Berdasarkan teori yang telah dikemukakan, maka dapat dinyatakan model konsepsi hipotesis penelitian sebagai berikut :

**Gambar 2.3. Model Konsepsional Hipotesis Penelitian**

Pelayanan Publik

(Y)

Sumber Daya Aparatur

(X)

Jadi, hipotesis konsepsional dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : “Pengembangan Sumber Daya Aparatur berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur”.

**2.3.2. Hipotesis Statistik**

Sehubungan dengan permasalahan yang dikemukakan pada bab terdahulu, maka hipotesis statistik dalam penelitian yaitu :

H0 : = 0, berarti :

Pengembangan Sumber Daya Aparatur tidak berpengaruh terhadap kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur

Ha : ≠ 0, berarti :

Pengembangan Sumber Daya Aparatur berpengaruh terhadap kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur

**2.4. Definisi Konsepsional**

Definisi konsepsional yang dimaksud dalam penelitian ini adalah acuan konsep istilah secara ilmiah yang digunakan untuk memberikan pengertian dan batasan, agar tidak terjadi kerancuan dan memperjelas maksud pernyataan yang terkandung dalam istilah pokok dan umum digunakan dalam penulisan ini. Adapun definisi konsep dalam penelitian ini adalah :

1. Pengembangan sumber daya aparatur adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan jabatan melalui pendidikan dan latihan.

2. Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah, dalam betuk barang dan atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, yang terdiri dari individu, golongana dan organisasi atau kelompeok anggota masyarakat serta berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku

**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

**3.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory survey,* yang berupaya menganalisis pengaruh atau hubungan kausal yang terjadi antara variabel pegembangan sumber daya aparatur (X) dan variabel kualitas pelayanan publik (Y). Penelitian survei, sebagaimana yang dinyatakan Kerlinger (dalam Sugiyono, 2002:67) adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis.

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data kuantitatif, yang selanjutnya akan disajikan dalam bentuk angka (dikuantifikasikan) untuk diuji secara verifikatif sesuai dengan rancangan analisis data.

**3.2. Variabel Penelitian**

Sedangkan mengenai pengukuran variabel meliputi indikator-indikator sebagai berikut :

1) Pengembangan sumber daya aparatur *(Indevenden Variable)*

a) Pendidikan dan pelatihan

b) Penempatan kerja

c) Pembinaan karier

d) Peningkatan jenjang pendidikan formal

e) Penegakan disiplin pegawai

f) Mutasi dan promosi

2) Kualitas Pelayanan Publik *(Devendene Variable)*

a) Waktu pelayanan

b) Sikap dan perilaku

c) Tanggung jawab

d) Prosedur Pelayanan

**3.3. Sampling, Populasi dan Sampel**

Jumlah pegawai di Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur berjumlah 50 orang yang terdiri dari PNS yang berjumlah 28 orang, CPNS berjumlah 11 orang dan Pegawai tidak tetap harian (PTTH) berjumlah 7 orang, pegawai tidak tetap bulanan (PTTB) berjumlah 4 orang. Maka sampel yang diambil adalah seluruh pegawai yang berstatus PNS yang berjumlah 28 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik purposive sampling yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel yang kami pilih adalah PNS sebesar 28 orang. Pertimbangan pemilihan PNS sebagai sampel karena penelitian ini berkaitan dengan pengembangan pegawai, kami menilai bahwa pengembangan pegawai lebih diprioritaskan pada PNS.

**3.4. Jenis dan Sumber Data**

Sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah :

a. Responden, sebagai sumber data utama adalah pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur yaitu PNS yang berjumlah 28 Orang

b. Tempat dan peristiwa sebagai sumber data tambahan dilakukan melalui observasi langsung terhadap tempat dan peristiwa berkaitan dengan situs dan fokus penelitian, yaitu pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur

c. Dokumen, sebagai sumber data lainnya yang sifatnya melengkapi data utama berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan hasil-hasil pertemuan, keputusan-keputusan, peraturan-peraturan, data dosen, dan sebagainya. Jenis data ini dipakai untuk melengkapi hasil wawancara dan pengamatan terhadap tempat dan peristiwa. Data dari dokumentasi sangat berguna untuk memberikan diskripsi tentang objek penelitian, baik menyangkut kondisi fisik maupun kondisi social (Yin, 1997:144).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ada dua macam, yaitu sebagai berikut :

a. Data primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dengan cara mewawancarai para responden secara langsung atau dengan bantuan daftar pertanyaan (kuesioner) yang telah disusun terlebih dahulu.

b. Data sekunder

Data sekunder diperoleh dari data intern pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur diantaranya adalah tugas pokok dan fungsi organisasi, struktur organisasi dan jumlah pegawai pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur beserta data pendukung lainnya.

**3.5. Metode Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan *(Library Research)*

Penulis menggunakan perpustakaan sebagai sarana untuk mengumpulkan literatur-literatur yang memuat teori serta konsep yang berhubungan dengan penelitian.

2. Penelitian Lapangan *(Field Work Research)*

Dalam hal ini penulis menggunakan empat cara, yaitu :

a. Observasi, dalam penelitian ini dilakukan dengan cnara mengamati langsung obyek penelitian untuk mengetahui keadaan, perisitiwa dan gejala yang terjadi di lokasi penelitian.

b. Interview atau wawancara, dilakukan dengan cara tanya jawab dengan responden dan pihak-pihak lain yang terkait, dimaksudkan untuk memperoleh tambahan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

c. Kuesioner, berisi pertanyaan-pertanyaan tertutup yang disusun berdasarkan indikator-indikator data yang dioperasionalisasikan dari variabel yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, kuesioner disebarkan kepada responden untuk mengukur variabel-variabel penelitian.

d. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang bersifat melengkapi data hasil wawancara dan pengamatan terhadap tempat dan peristiwa. Data dari dokumentasi sangat berguna untuk memberikan diskripsi tentang Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur, baik pengembangan sumber daya aparatur maupun pelayanan publik pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur.

**3.7. Analisa Data Yang Digunakan**

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka analisis yang dipergunakan adalah uji regresi, sebagaimana dikemukakan oleh Bungin (2006:79) adalah alat analisis statistik untuk menguji bagaimana pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Uji regresi juga digunakan untuk melihat perbedaan besar kecil pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Untuk menguji hipotesis nol dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua macam rumus uji regresi sebagai berikut : “Regresi Linier Sederhana adalah regresi linier dimana variabel yang terlibat di dalamnya hanya dua, yaitu satu variabel terikat (Y) dan satu variabel bebas (X), dan berpangkat satu. Adapun bentuk persamaannya (Hasan, 2002:23) adalah :

Y = a + bX

Keterangan :

Y = variabel terikat

X = variabel bebas

a = intersep

b = koefisien regresi (slop)

Untuk melihat bentuk korelasi antar variabel dengan persamaan regresi tersebut, maka nilai a dan b harus ditentukan terlebih dahulu.



Jadi, dalam penelitian ini tiap-tiap variabel akan diuji regresi, antara lain :

“Variabel pengembangan sumber daya aparatur (X) dan variabel kualitas pelayanan publik (Y)”.

**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**4.1. Gambaran Lokasi Penelitian**

Tempat penelitian adalah pada Kantor Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur dengan alasan pemilihan sebagai berikut :

1. Pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur merupakan unit kerja peneliti.

2. Memudahkan peneliti untuk melihat dan menemukan permasalahan penelitian, yaitu kesenjangan antara *das sein* (kenyataan yang sebenarnya) dan *das sollen* (yang seharusnya).

3. Memungkinkan kemudahan dalam pengumpulan data.

4. Memudahkan penggunaan waktu, tenaga dan pikiran.

**4.1.1. Tugas Pokok**  
 Tugas pokok Bappeda adalah melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah bidang perencanaan pembangunan daerah.Bappeda menyelenggarakan fungsi : Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam perencanaan pembangunan daerah;

1. Pembinaan dan pelaksanaan perencanaan pembangunan daerah;
2. Perumusan kebijakan dalam perencanaan pembangunan daerah;
3. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas

dan fungsinya.

**4.1.2. Visi dan Misi Bappeda Kab. Kutai Timur**

**Visi**  
Visi Bappeda Kabupaten Kutai Timur Tahun 2011 - 2015 adalah : Terwujudnya lembaga perencanaan yang kapabel, kredibel dan akuntabel.

**Misi**  
Untuk menjabarkan lebih lanjut visi Bappeda diatas, maka disusun misi sebagai berikut : Sdm /aparatur perencana; Kualitas rencana; pengendalia

1. Mengembangkan kemampuan sumber daya dan profesionalisme aparatur perencana.
2. Meningkatkan kualitas koordinasi perencanaan dan rencana pembangunan Kabupaten Kutai Timur.
3. Meningkatkan Kualitas Pengendalian dan Evaluasi pelaksanaan kegiatan pembangunan Kebupaten Kutai Timur.

**4.1.3. Struktur Organisasi Kantor Bappeda Kab. Kutai Timur**

Struktur Organisasi Bappeda Kabupaten Kutai Timur berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 04 tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Kutai Timur Mengacu dasar hukum tersebut di atas susunan organisasi Bappeda Kabupaten Kutai Timur terdiri dari Kepala, Sekretaris, Bidang Pendataan dan Pelaporan, Bidang Ekonomi,Bidang Sosial Budaya Mental dan Spritual,dan Bidang Fisik dan Prasarana serta kelompok jabatan fungsional. Adapun secara rinci susunan organisasi tersebut sebagai berikut :

1. Kepala
2. Sekretariat membawahi :
   1. Sub Bagian Perencanaan Program
   2. Sub Bagian Umum
   3. Sub Bagian Keuangan
3. Bidang Pendataan dan Pelaporan membawahi :
   1. Sub Bidang Pengumpulan dan Pengolahan Data
   2. Sub Bidang Analisa dan Pelaporan

4. Bidang Sosial, Mental dan Spritual membawahkan :

Sub Bidang Kesejahteraan Sosial

* 1. Sub Bidang Budaya, Mental dan Spritual

5. Bidang Ekonomi membawahkan :

* 1. Sub Bidang Koperasi dan Pemasaran Produksi
  2. Sub Bidang Pertanian, Industri dan Jasa

6. Bidang Fisik dan Prasarana membawahi :

* 1. Sub Bidang Prasarana Wilayah
  2. Sub Bidang Tata Ruang, Sumber Daya Alam,dan Lingkungan Hidup

**4.2. Hasil Penelitian**

Data yang disajikan adalah data berkaitan dengan variabel yang diteliti, yaitu variabel Pengembangan sumber daya aparatur dan variabel kualitas pelayanan publik. Masing-masing variabel diukur dengan beberapa indikator dan indikator diukur dengan beberapa item pertanyaan. Data masing-masing variable, indikator, item pertanyaan disajikan dalam tabel yang sudah diolah dari data base berdasarkan hasil jawaban responden yang telah dikumpulkan melalui kuisioner.

Data yang disajikan dalam tabel dijelaskan dengan menggunakan mean (rata-rata) sehingga dapat diketahui kategori jawaban responden. Acuan yang digunakaan adalah :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kategori Jawaban | Nilai Mean | | |
| A. Sangat Baik | 4,20 | - | 5,0 |
| B. Baik | 3,40 | - | 4,19 |
| C. Cukup Baik | 2,60 | - | 3,39 |
| D. Kurang Baik | 1,80 | - | 2,59 |
| E. Tidak baik | 1,00 | - | 1,79 |

4.2.1 Pengambangan Sumber Daya Aparatur

Variabel Pengembangan Sumber Daya Aparatur terdiri atas 6 (enam) indikator yaitu : Pendidikan dan latihan, penempatan kerja, pembinaan karier, peningkatan jenjang pendidikan, penegakan disiplin, mutasi dan promosi

PengembanganSumber Daya Aparatur diketahui dengan menghitung rata-rata masing-masing indikator yaitu 3,71 artinya Pengembangan Sumber Daya Aparatur Pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur masuk kategori ***Baik***.

**4.1.1.1 pendidikan dan latihan**

Indi

kator diukur dengan 3 (tiga) item pertanyaan, yaitu item pertanyaan x1.1 pendidikan dan latihan dapat menunjang pekerjaan, x1.2 pendidikan dan latihan meningkatkan kemampuan baik dari aspek pengetahuan maupun aspek keterampilan dan x1.3 pendidikan dan latihan dapat memberikan perubahan sikap dan perilaku. Dari item pertanyaan tersebut diketahui rata-rata indikator pendidikan latihan sebesar 3,80 atau masuk kategori ***Baik***.

Tabel 4.1 di bawah tentang item pertanyaan x1.1 pendidikan dan latihan yang dimiliki dan diikuti dapat menunjang pekerjaan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan Baik yaitu sebesar 57,1 persen dan selebihnya responden menyatakan Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 25,0 persen dan 17,9 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,93 persen, berarti masuk kategori **Baik*.***

Item Pertanyaan x1.2 tentang pendidikan dan latihan yang diikuti dapat meningkatkan kemampuan baik dari aspek pengetahuan maupun aspek keterampilan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab Baik, yaitu sebesar 53,6 persen, selebihnya reponden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 35,7 persen dan 10,7 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,75, berarti masuk kategori **Baik.**

Tabel 4.1 Pendidikan dan latihan pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pertanyaan | Kategori Jawaban | | | | | Jumlah | Mean |
| A | B | C | D | E |
| x1.1. | 5  (17,9%) | 16  (57,1%) | 7  (25,0%) | - | - | 28  (100%) | 3,93 |
| X1.2. | 3  (10,7%) | 15  (53,6%) | 10  (35,7%) | - | - | 28  (100%) | 3,75 |
| X1.3 | 2  (7,1%) | 16  (57,1%) | 10  (35,7%) | - | - | 28  (100%) | 3,71 |
| Rata-rata indikator X1 | | | | | | | 3,80 |

Sumber : Diolah dari Data Base Hasil Kuisioner

Item Pertanyaan x1.3 tentang pendidikan dan latihan

memberikan perubahan sikap dan perilaku, menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab Baik, yaitu sebesar 57,1, selebihnya reponden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 35,7 persen dan 7,1 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,71, berarti masuk kategori **Baik.**

4.1.1.2. Penempatan kerja

Indikator diukur dengan 3 (tiga) item pertanyaan, yaitu item pertanyaan x2.1 penempatan kerja yang diberikan sesuai dengan pendidikan dan latihan yang dimiliki, x2.2 penempatan kerja yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan yang dimiliki dan, x2.3 penempatan kerja yang diberikan sesuai dengan beban kerja dengan jumlah pegawai. Dari item pertanyaan tersebut diketahui rata-rata indikator penempatan kerja sebesar 3,69 atau masuk kategori ***Baik***.

Tabel 4.2 di bawah tentang item pertanyaan x2.1 penempatan kerja yang diberikan sesuai dengan pendidikan dan latihan yang dimiliki, sebagian besar responden menjawab Sangat Baik yaitu sebesar 71,9 persen dan selebihnya responden menjawab Baik dan Sangat Baik yaitu 50,0 persen dan 42,9 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,64, berarti masuk kategori ***Sangat Baik.***

Tabel 4.2 Penempatan Kerja Pegawai pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pertanyaan | Kategori Jawaban | | | | | Jumlah | Mean |
| A | B | C | D | E |
| X2.1 | 2  (71,9%) | 14  (50,0%) | 12  (42,9%) | - | - | 28  (100%) | 3,64 |
| X2.2 | 3  (10,7%) | 14  (50,0%) | 11  (39,3%) | - | - | 28  (100%) | 3,71 |
| X2.3 | 4  (14,3%) | 12  (42,9%) | 12  (42,9%) | - | - | 28  (100%) | 3,71 |
| Rata-rata indikator X2 | | | | | | | 3.69 |

Sumber : Diolah dari Data Base Hasil Kuisioner

Item Pertanyaan x2.2 tentang apakah penempatan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan yang dimiliki sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 50,0 persen dan selebihnya respenden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu sebesar 39,3 persen, selebihnya 10,7 persen dan. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,71, berarti masuk kategori ***Baik.***

Item Pertanyaan x2.3 tentang penempatan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan beban kerja dan jumlah pegawai responden memberikan jawaban dengan

persentasenya sama Baik dan Cukup Baik yaitu sebesar 42,9 persen dan selebihnya responden menjawab Sangat Baik yaitu 14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,71, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

**4.1.1.3. Pembinaan Karier**

Indikator diukur dengan 3 (tiga) item pertanyaan, yaitu item pertanyaan x3.1 pembinaan karier yang diberikan oleh pimpinan, x3.2 pembinaan karier oleh atasan dilakukan berdasarkan jenjang karier, dan x3.3 pembinaan karier dilakukan oleh atasan dapat meningkatkan motivasi Dari item pertanyaan tersebut diketahui rata-rata indikator sebesar 3,70 atau masuk kategori ***Baik***.

Tabel 4.3 di bawah tentang item pertanyaan x3.1 tanggapan pembinaan karier yang diberikan oleh pimpinan, sebagian besar responden menjawab Cukup Baik yaitu sebesar 46,4 persen dan selebihnya responden menjawab Baik dan Sangat Baik yaitu 35,7 persen 17,9 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,71, berarti masuk kategori ***Baik.***

Tabel 4.3 Pembinaan Karier pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pertanyaan | Kategori Jawaban | | | | | Jumlah | Mean |
| A | B | C | D | E |
| X3.1 | 5  (17,9%) | 10  (35,7%) | 13  (46,4%) | - | - | 28  (100%) | 3,71 |
| X3.2 | 2  (7,1%) | 11  (39,3%) | 15  (53,6%) | - | - | 28  (100%) | 3,54 |
| X3.3 | 4  (14,3%) | 16  (57,1%) | 8  (28,6%) | - | - | 28  (100%) | 3,86 |
| Rata-rata indikator X3 | | | | | | | 3,70 |

Sumber : Diolah dari Data Base Hasil Kuisioner

Item Pertanyaan x3.2 tentang pembinaan karier oleh atasan dilakukan berdasarkan jenjang karier sebagian besar responden menjawab Cukup Baik yaitu sebesar 53,6 persen dan selebihnya responden menjawab Baik dan Sangat Baik yaitu 39,3 persen7,1 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,54, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

Item Pertanyaan x3.3 tentang pembinaan karier dilakukan oleh atasan dapat meningkatkan motivasi sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 57,1 persen dan selebihnya

responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 28,6 persen dan 14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,86, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

**4.1.1.4*.*  Peningkatan Jenjang Pendidikan Formal**

Indikator diukur dengan 3 (tiga) item pertanyaan, yaitu item pertanyaan x4.1 tanggapan tentang peluang dalam melanjutkan pendidikan formal yang lebih tinggi, x4.2 peningkatan jenjang pendidikan formal mendapat dukungan baik m oral maupun finansial dan x4.3 peningkatan pendidikan formal disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan. Dari item pertanyaan tersebut diketahui rata-rata indikator sebesar 3,63 atau masuk kategori ***Baik***.

Tabel 4.1 di bawah tentang item pertanyaan x4.1 tanggapan tentang peluang dalam melanjutkan pendidikan formal yang lebih tinggi, sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 53,6 persen dan selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 35,7 persen dan 10,7 persen.. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,75, berarti masuk kategori ***Baik.***

Tabel 4.4 Peningkatan Jenjang Pendidikan Formal pada

Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pertanyaan | Kategori Jawaban | | | | | Jumlah | Mean |
| A | B | C | D | E |
| X4.1 | 3  (10,7%) | 15  (53,6%) | 10  (35,7%) | - | - | 28  (100%) | 3,75 |
| X4.2 | 3  (10,7%) | 11  (39,3%) | 12  (42,9%) | 2  (7,1%) | - | 28  (100%) | 3,54 |
| X4.3 | 2  (7,1%) | 13  (46,4%) | 13  (46,4%) | - | - | 28  (100%) | 3,61 |
| Rata-rata indikator X4 | | | | | | | 3,63 |

Sumber : Diolah dari Data Base Hasil Kuisioner

Item Pertanyaan x4.2 tentang peningkatan jenjang pendidikan formal mendapat dukungan baik moral maupun finansial sebagian besar responden menjawab Cukup Baik yaitu sebesar 42,9 persen dan selebihnya responden menjawab Baik dan Sangat Baik 39,9 dan 10,7 dan sisanya responden menjawab Kurang baik yaitu 7,1 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,54, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

Item Pertanyaan x4.3 tentang peningkatan pendidikan formal disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan, responden memberikan jawaban dengan persentasenya sama Baik dan Cukup Baik yaitu sebesar 46,4 persen dan selebihnya responden menjawab Sangat Baik yaitu 7,1 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,61, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

**4.1.1.5*.* Penegakan Disiplin**

Indikator diukur dengan 3 (tiga) item pertanyaan, yaitu item pertanyaan x5.1 penegakan disiplin jam kerja pegawai, x5.2 penegakan disiplin diiringi dengan pemberian *reward* (penghargaan) dan x5.3 pegawai yang melanggar aturan penegakan disiplin diberi sanksi *(funishmen)* Dari item pertanyaan tersebut diketahui rata-rata indikator sebesar 3,70 atau masuk kategori ***Baik***.

Tabel 4.5 di bawah tentang item pertanyaan x5.1 penegakan disiplin jam kerja pegawai, sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 46,4 persen dan selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 42,9 persen dan 7,1 persen dan sisanya responden menjawab Kurang Baik yaitu 3,6 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,57, berarti masuk kategori ***Baik.***

Tabel 4.5 Penegakan Disiplin pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pertanyaan | Kategori Jawaban | | | | | Jumlah | Mean |
| A | B | C | D | E |
| X5.1 | 2  (7,1%) | 13  (46,4%) | 12  (42,9%) | 1  (3,6%) | - | 28  (100%) | 3,57 |
| X5.2 | 4  (14,3%) | 15  (53,6%) | 9  (32,1%) | - | - | 28  (100%) | 3,82 |
| X5.3 | 4  (14,3%) | 12  (42,9%) | 12  (42,9%) | - | - | 28  (100%) | 3,71 |
| Rata-rata indikator X5 | | | | | | | 3,70 |

Sumber : Diolah dari Data Base Hasil Kuisioner

Item Pertanyaan x5.2 tentang penegakan disiplin diiringi dengan pemberian *reward* (penghargaan) sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 53,6 persen dan selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 32,1 persen, dan14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,82, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

Item Pertanyaan x5.3 tentang pegawai yang melanggar aturan penegakan disiplin diberi sanksi *(funishmen)* responden memberikan jawaban dengan persentasenya sama menjawab Baik dan Cukup Baik yaitu sebesar 42,9 persen dan selebihnya responden menjawab Sangat Baik yaitu dan 14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,71, berarti masuk kategori ***Cukup Baik***

**4.1.1.6. Mutasi dan Promosi**

Indikator diukur dengan 3 (tiga) item pertanyaan, yaitu item pertanyaan x6.1 mutasi dan promosi yang dilakukan oleh pimpinan terhadap pegawai, x6.2 mutasi dan promosi dilakukan berdasarkan pengalaman kerja, dan x6.3 mutasi dan promosi memenuhi aspek keadilan dan sesuai dengan aturan. Dari item pertanyaan tersebut diketahui rata-rata indikator mutasi dan promosi sebesar 3,73 atau masuk kategori ***Baik***.

Tabel 4.6 di bawah tentang item pertanyaan x6.1 mutasi dan promosi yang dilakukan oleh pimpinan terhadap pegawai, sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 46,4 persen dan selebihnya responden menjawab Cukup Baik Dan Sangat Baik yaitu 39,3 persen dan14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,75, berarti masuk kategori ***Baik.***

Tabel 4.6Mutasi dan Promosi pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pertanyaan | Kategori Jawaban | | | | | Jumlah | Mean |
| A | B | C | D | E |
| X6.1 | 4  (14,3%) | 13  (46,4%) | 11  (39,3%) | - | - | 28  (100%) | 3,75 |
| X6.2 | 4  (14,3%) | 11  (39,3%) | 13  (46,4%) | - | - | 28  (100%) | 3,68 |
| X6.3 | 4  (14,3%) | 13  (46,4%) | 11  (39,3%) | - | - | 28  (100%) | 3,75 |
| Rata-rata indikator X6 | | | | | | | 3,73 |

Sumber : Diolah dari Data Base Hasil Kuisioner

Item Pertanyaan x6.2 tentang mutasi dan promosi dilakukan berdasarkan pengalaman kerja, sebagian besar responden menjawab Cukup Baik yaitu sebesar 46,4 persen dan selebihnya responden menjawab Baik dan Sangat Baik yaitu 39,3 persen, selebihnya 14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,68, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

Item Pertanyaan x6.3 tentang apakah mutasi dan promosi memenuhi aspek keadilan dan sesuai dengan aturan sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 46,4 persen dan selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 39,3 persen, selebihnya 14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,75, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

**4.2.2. Kualitas Pelayanan Publik**

Variabel Kualitas Pelayanan Publik terdiri atas 6 (enam) indikator yaitu : Waktu pelayanan, Sikap dan perilaku pelayanan, tanggung jawab pelayanan, prosedur pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dan kemudahan memperoleh pelayanan.

Kualitas pelayanan publik diketahui dengan menghitung rata-rata masing-masing indikator yaitu 3,71 artinya Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Samarinda Ulu, masuk kategori ***Cukup baik***.

**4.2.2.1. Waktu pelayanan**

Indikator Waktu pelayanan diukur dengan 3 (tiga) item pertanyaan, yaitu item pertanyaan y1.1 waktu pelayanan sudah dilakukan dengan baik oleh pelaksana, y1.2 mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang telah ditetapkan dan y1.3 dalam meberikan pelayanan ada ketentuan tentang kepastian biaya. Dari item pertanyaan tersebut diketahui rata-rata indikator waktu pelayanan sebesar 3,71 atau masuk kategori ***Baik***.

Tabel 4.7 di bawah tentang item pertanyaan y1.1 waktu pelayanan sudah dilakukan dengan baik oleh pelaksana, sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 53,6 persen dan dan selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 32,1 persen dan 14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,82, berarti masuk kategori ***Baik.***

Tabel 4.7 Waktu Pelayanan pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pertanyaan | Kategori Jawaban | | | | | Jumlah | Mean |
| A | B | C | D | E |
| y1.1 | 4  (14,3%) | 15  (53,6%) | 9  (32,1%) | - | - | 28  (100%) | 3,82 |
| y1.2 | 1  (3,6%) | 16  (57,1%) | 11  (39,3%) | - | - | 28  (100%) | 3,64 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| y1.3 | 5  (17,9%) | 11  (39,3%) | 11  (39,3%) | - | 1  (3,6%) | 28  (100%) | 3,68 |
| Rata-rata indikator Y1 | | | | | | | 3,71 |

Sumber : Diolah dari Data Base Hasil Kuisioner

tem Pertanyaan y1.2 tentang mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang telah ditetapkan sebagian besar responden menjawab Baik, yaitu sebesar 57,1 persen dan selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat baik yaitu 39,3 persen dan 3,6 persen. Dari Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,64, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

Item Pertanyaan y1.3 tentangtanggung jawab pelayanan responden memberikan jawaban dengan persentase yang sama Baik dan Cukup Baik, yaitu sebesar 39,3 persen dan selebihnya responden Sangat Baik yaitu 17,9 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,68, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

**4.2.2.2. Sikap dan perilaku Pelayanan**

IndikatorSikap dan perilaku pelayanandiukur dengan 3 (tiga) item pertanyaan, yaitu item pertanyaan y2.1 dalam memberikan pelayanan publik dengan sikap dan perilaku yang sopan, y2.2 dalam memberikan pelayanan publik dengan sikap dan perilaku yang ramah, dan y2.3 dalam memberikan pelayanan, berkeinginan untuk membantu. Dari item pertanyaan tersebut diketahui rata-rata indikator Sikap dan perilaku pelayanan sebesar 3,75 atau masuk kategori ***Baik***.

Tabel 4.8 di bawah tentang item pertanyaan y2.1 dalam memberikan pelayanan publik dengan sikap dan perilaku yang sopan, sebagian besar responden menjawab Cukup Baik yaitu sebesar 46,4 persen dan selebihnya responden menjawab Baik dan Sangat Baik yaitu 35,7 persen, dan 17,9 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,71, berarti masuk kategori ***Baik.***

Tabel 4.8 Sikap dan perilaku pelayanan pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pertanyaan | Kategori Jawaban | | | | | Jumlah | Mean |
| A | B | C | D | E |
| Y2.1 | 5  (17,9%) | 10  (35,7%) | 13  (46,4%) | - | - | 28  (100%) | 3,71 |
| Y2.2 | 4  (14,3%) | 12  (42,9%) | 12  (42,9%) | - | - | 28  (100%) | 3,71 |
| Y2.3 | 3  (10,7%) | 15  (53,6%) | 10  (35,7%) | - | - | 28  (100%) | 3,75 |
| Rata-rata indikator y2 | | | | | | | 3,75 |

Sumber : Diolah dari Data Base Hasil Kuisioner

Item Pertanyaan y2.2 tentang dalam memberikan pelayanan publik dengan sikap dan perilaku yang ramah, responden memberikan jawaban dengan persentase yang sama Baik dan Cukup Baik, yaitu sebesar 42,9 persen dan selebihnya responden menjawab Sangat Baik yaitu 14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,71, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

Item Pertanyaan y2.3 tentang dalam memberikan pelayanan dan berkeinginan untuk membantu. sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 53,6 persen dan

selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 35,7 persen, selebihnya 10,7 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,75, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

**4.2.2.3. Tanggung jawab pelayanan**

Indikator tanggung jawab pelayanan diukur dengan 3 (tiga) item pertanyaan, yaitu item pertanyaan y3.1 telah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan sudah baik dan benar, y3.2 telah menegakan disiplin dalam memberikan pelayanan, dan y3.3 dalam memberikan pelayanan sesuai wewenang dan tanggung jawab. Dari item pertanyaan tersebut diketahui rata-rata indikator tanggung jawab pelayanan sebesar 3,69 atau masuk kategori ***Baik***.

Tabel 4.9 di bawah tentang item pertanyaan y3.1 telah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan sudah baik dan benar sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 46,4 persen dan selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 42,9 persen dan 10,7 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,68, berarti masuk kategori ***Baik***

Tabel 4.9 Tanggungjawab pelayanan pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pertanyaan | Kategori Jawaban | | | | | Jumlah | Mean |
| A | B | C | D | E |
| Y3.1 | 3  (10,7%) | 13  (46,4%) | 12  (42,9%) | - | - | 28  (100%) | 3,68 |
| Y3.2 | 2  (7,1%) | 15  (53,6%) | 11  (39,3%) | - | - | 28  (100%) | 3,68 |
| Y3.3 | 4  (14,3%) | 12  (42,9%) | 12  (42,9%) | - | - | 28  (100%) | 3,71 |
| Rata-rata indikator Y3 | | | | | | | 3,69 |

Sumber : Diolah dari Data Base Hasil Kuisioner

Item Pertanyaan y3.2 tentang telah menegakan disiplin dalam memberikan pelayanan sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 53,6 persen dan selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 39,3 persen 7,1 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,68, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

Item Pertanyaan y3.3 tentang pemberian pelayanan sesuai wewenang dan tanggung jawab responden memberikan jawaban dengan persentase

yang sama Baik dan Cukup Baik yaitu sebesar 42,9 persen dan selebihnya responden menjawab Sangat Baik yaitu 14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,71, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

**4.2.2.4. Prosedur Pelayanan**

Indikator prosedur pelayanan diukur dengan 3 (tiga) item pertanyaan, yaitu item pertanyaan y4.1 dalam memberikan pelayanan dilandasi dengan prosedur kerja yang jelas, y4.2 dalam memberikan pelayanan diberikan kemudahan prosedur, dan y4.3 memberikan penjelasan kepada publik tentang informasi prosedur pelayanan. Dari item pertanyaan tersebut diketahui rata-rata indikator prosedur pelayanan sebesar 3,69 atau masuk kategori. ***Baik***.

Tabel 4.10 di bawah tentang item pertanyaan y4.1 dalam memberikan pelayanan dilandasi dengan prosedur kerja yang jelas, sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 46,4 persen dan selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik 39,3 persen dan 14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,75, berarti masuk kategori ***Baik.***

Tabel 4.10 Prosedur Pelayanan pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pertanyaan | Kategori Jawaban | | | | | Jumlah | Mean |
| A | B | C | D | E |
| Y4.1 | 4  (14,3%) | 13  (46,4%) | 11  (39,3%) | - | - | 28  (100%) | 3,75 |
| Y4.2 | 4  (14,3%) | 14  (50,0%) | 9  (32,1%) | 1  (3,6%) | - | 28  (100%) | 3,75 |
| Y4.3 | 2  (7,1%) | 12  (42,9%) | 14  (50,0%) | - | - | 28  (100%) | 3,57 |
| Rata-rata indikator y4 | | | | | | | 3,69 |

Sumber : Diolah dari Data Base Hasil Kuisioner

Item Pertanyaan y4.2 tentang dalam memberikan pelayanan diberikan kemudahan prosedur, dan sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 50,0 persen dan, selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 32,1 dan 14,3 persen dan sisanya responden menjawab Kurang Baik yaitu 3,6 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,75, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

Item Pertanyaan y4.3 tentang memberikan penjelasan kepada publik tentang informasi prosedur pelayanan sebagian besar responden menjawab Cukup Baik, yaitu sebesar 50,0 persen, dan selebihnya responden menjawab Baik dan Sangat Baik yaitu 42,9 persen dan 7,1 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,57, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

**4.2.2.5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan**

Indikator Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan diukur dengan 3 (tiga) item pertanyaan, yaitu item pertanyaan y5.1 dalam memberikan pelayanan menyediakan ruang tunggu, y5.2 dalam memberikan pelayanan menyediakan tempat parkir, dan y5.3 dalam memberikan pelayanan didukung oleh kebersihan. Dari item pertanyaan tersebut diketahui rata-rata indikator kenyamanan dalam memperoleh pelayanan sebesar 3,58 atau masuk kategori ***Baik***.

Tabel 4.11 di bawah tentang item pertanyaan y5.1 dalam memberikan pelayanan menyediakan ruang tunggu, sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 46,4 persen dan selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 42,9 persen, sisanya 7,1 persen dan sisanya responden menjawab kurang Baik yaitu 3,6 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,57, berarti masuk kategori ***Baik.***

Tabel 4.11 Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pertanyaan | Kategori Jawaban | | | | | Jumlah | Mean |
| A | B | C | D | E |
| Y5.1 | 2  (7,1%) | 13  (46,4%) | 12  (42,9%) | 1  (3,6%) | - | 28  (100%) | 3,57 |
| Y5.2 | 4  (14,3%) | 15  (53,6%) | 9  (32,1%) | - | - | 28  (100%) | 3,68 |
| Y5.3 | 4  (14,3%) | 12  (42,9%) | 12  (42,9%) | - | - | 28  (100%) | 3,50 |
| Rata-rata indikator y5 | | | | | | | 3,58 |

Sumber : Diolah dari Data Base Hasil Kuisioner

Item Pertanyaan y5.2 tentang dalam memberikan pelayanan menyediakan tempat parkir, sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 53,6 persen dan selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 32,1 persen, dan 14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,68, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

Item Pertanyaan y5.3 apakah dalam memberikan pelayanan didukung oleh kebersihan responden memberikan jawaban dengan persentase yang sama Baik dan Cukup Baik, yaitu sebesar 42,9 persen, dan selebihnya responden memberikan jawaban Sangat Baik yaitu 14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,50, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

**4.2.2.6Kemudahan mendapatkan pelayanan**

Indikator kemudahan mendapatkan pelayanan. diukur dengan 3 (tiga) item pertanyaan, yaitu item pertanyaan y6.1 petugas yang memberikan layanan seimbang dengan yang dilayani, y6.2 dalam memberikan pelayanan menggunakan fasilitas ruangan yang cukup, dan y6.3 dalam memberikan pelayanan menyediakan informasi yang dapat diakses oleh publik. Dari item pertanyaan tersebut diketahui rata-rata indikator kemudahan mendapatkan pelayanan sebesar 3,67 atau masuk kategori ***Baik***.

Tabel 4.12 di bawah tentang item pertanyaan y6.1 petugas yang memberikan layanan seimbang dengan yang dilayani, sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 46,4 persen dan selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 39,3 persen, dan 7,4 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,71 berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

Tabel 4.12 Kemudahan Mendapatkan Pelayanan pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pertanyaan | Kategori Jawaban | | | | | Jumlah | Mean |
| A | B | C | D | E |
| Y6.1 | 4  (14,3%) | 13  (46,4%) | 11  (39,3%) | - | - | 28  (100%) | 3,71 |
| Y6.2 | 4  (14,3%) | 11  (39,3%) | 13  (46,4%) | - | - | 28  (100%) | 3,57 |
| Y6.3 | 4  (14,3%) | 13  (46,4%) | 11  (39,3%) | - | - | 28  (100%) | 3,71 |
| Rata-rata indikator y6 | | | | | | | 3,67 |

Sumber : Diolah dari Data Base Hasil Kuisioner

Item Pertanyaan y6.2 tentang dalam memberikan pelayanan menggunakan fasilitas ruangan yang cukup sebagian besar responden menjawab Cukup Baik, yaitu sebesar 46,4 persen dan selebihnya responden menjawab Baik dan Sangat Baik 39,3 persen, 14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,57, berarti masuk kategori ***Cukup Baik.***

Item Pertanyaan y6.3 tentang dalam memberikan pelayanan menyediakan informasi yang dapat diakses oleh publik sebagian besar responden menjawab Baik yaitu sebesar 46,4 persen dan selebihnya responden menjawab Cukup Baik dan Sangat Baik yaitu 39,3 persen dan 14,3 persen. Dari jawaban responden tersebut diperoleh rata-rata sebesar 3,71, berarti masuk kategori ***Baik.***

Dari hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner yang ditabulasikan ke dalam tabel pada masing-masing indikator dapat diketahui bahwa jawaban responden rata-rata memilih jawaban baik.

**5.1. Analisis Data**

Dalam bab ini akan dilakukan analisis sehubungan dengan data yang diperoleh di dalam penelitian. Analisis data dilakukan dengan tujuan untuk menjawab rumusan masalah di dalam penelitian ini serta menguji dan membuktikan hipotesis yang dirumuskan di dalam penelitian ini. Dengan kata lain analisis data dilakukan untuk menguji dan membuktikan ada atau tidaknya hubungan kausal antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka analisis yang dipergunakan adalah uji regresi, sebagaimana dikemukakan oleh Bungin (2006:79) adalah alat analisis statistik untuk menguji bagaimana pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Uji regresi juga digunakan untuk melihat perbedaan besar kecil pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Untuk menguji hipotesis nol dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua macam rumus uji regresi sebagai berikut : “Regresi Linier Sederhana adalah regresi linier dimana variabel yang terlibat di dalamnya hanya dua, yaitu satu variabel terikat (Y) dan satu variabel bebas (X), dan berpangkat satu. Adapun bentuk persamaannya (Hasan, 2002:23) adalah :

Y = a + bX

Keterangan :

Y = variabel terikat

X = variabel bebas

a = intersep

b = koefisien regresi (slop)

Untuk melihat bentuk korelasi antar variabel dengan persamaan regresi tersebut, maka nilai a dan b harus ditentukan terlebih dahulu.



Jadi, dalam penelitian ini tiap-tiap variabel akan diuji regresi, antara lain :

“Variabel pengembangan sumber daya aparatur (X) dan variabel kualitas pelayanan publik (Y)”.

**5.2. Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis penelitian ini bahwa ada pengaruh Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Barat. Teknik Pengujian hipotesis menggunakan Uji Regresi Linear Sederhana.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program statistik SPSS for Windows. Hasil pengolahan data sebagaimana ditampilkan pada tabel 5.1 dibawah.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics | | | | |
| R Square Change | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |
| 1 | .934a | .873 | .868 | 3.363 | .873 | 178.627 | 1 | 26 | .000 |

Tabel 5.1 Model Summary Uji Regresi Linear Sederhana

a Predictors: (Constant), X

Data hasil uji regresi linaer sedarhana yang ditampilkan pada tabel 5.1 di atas diketahui bahwa nilai R hitung sebesar 0,934 (nilainya positif). Sedangkan nilai R tabel terhadap sampel sebesar 28 responden diperoleh nilai R tabel sebesar 0,374 Berarti R hitung lebih besar dari R tabel, ini menjelaskan bahwa *Ada* *Pengaruh Positif.*

Untuk mengetahui apakah pengaruh positif tersebut juga terjadi pengaruh yang signifikan

yaitu dengan melihat kolom signifikansi. Dikatakan signifikansi apabila nilai signifikan di bawah atau sama dengan 0,05, ternyata nilai kolom signifikansi sebesar 0.000 berarti *ada pengaruh yang signifikan*.

Berdasarkan hasil uji di atas menjelaskan kalau *Hipotesis (1) diterima* bahwa *ada pengaruh pengembangan Sumber Daya Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Barat* Untuk mengetahui persentase pengaruh variabel X Pengembangan Sumber Daya Aparatur variabel Y Kualitas Pelayanan Publik dapat dilihat pada nilai R Square (koefisien diterminasi) sebesar 0,873 artinya variabel Pengembangan Sumber Daya Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Barat sebesar 87,3 persen, berarti hanya ada 12,7 persen peran variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.(Hipotesis 2)

**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah disajikan pada Bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut

1. Hasil penelitian pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur variabel menunjukkan bahwa variabel Pengembangan Sumber daya Aparatur dan variabel Kualitas Pelayanan Publik keduanya masuk dalam kategori baik. Dari enam indikator tentang Pengembangan Sumber daya Aparatur dan enam indikator tentang Kualitas Pelayanan Publik semuanya masuk kategori Baik Dari delapan belas item pertanyaan tentang Pengembangan Sumber daya Aparatur dan delapan belas item pertanyaan tentang Kualitas Pelayanan Publik semuanya masuk kategori Baik
2. Hasil analisis Data uji regresi linaer sedarhana diketahui bahwa nilai Rhit 0,934 > R tab **0,38...** dan nilai signifikansi 0,000 > 0,05. Hasil uji ini menjelaskan bahwa *ada pengaruh positif dan signifikan antara Pengembangan Sumber daya Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Publik* *sebesar 87,3 persen.*

**5.2. Saran-saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka penulis menyarankan beberapa hal demi kemajuan pengembangan sumber daya aparatur :

1. Pengembangan sumber daya aparatur perlu ditingkatkan, khususnya dalam bentuk pendidikan dan pelatihan dalam rangka meningkatkan keterampilan dan keahlian pegawai dengan melakukan kerjasama dengan lembaga pelatihan, baik yang disediakan oleh pemerintah ataupun lembaga lainnya yang terkait.

2. Penempatan pegawai sesuai dengan keterampilan dan keahliannya agar lebih berkembang dan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk meningkatkan pendidikan setinggi-tingginya dan seluas-luasnya.

3. Diiringinya pengembangan sumber daya aparatur dengan peningkatan/ perbaikan sarana/fasilitas kerja pegawai yang dianggap kurang menunjang operasional pelayanan.

4. Untuk pegawai yang telah mendapat kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan agar ditempatkan secara proporsional dan dimanfaatkan semaksimal mungkin serta diharapkan mampu menularkan pengetahuannya.

Demikian hasil penelitian ini semoga bermanfaat bagi pengembangan pada Kantor Bappeda Kabupaten Kutai Timur dalam mewujudkan pembangunan wilayah dan menuju kesejahteraan masyarakat.

**TAR PUSTAKA**

Anonim. *Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Pemerintah Daerah sebagai Pengganti Peraturan Pemerintah Nomor 84 Tahun 2000*. Jakarta.

\_\_\_\_\_\_ *Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah*. Jakarta.

\_\_\_\_\_\_ *Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*.

\_\_\_\_\_\_ *Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Sistem Pembinaan Kepegawaian*, Jakarta.

Abdullah, Amid. 2006. *Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Aparatur Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Dinas Kehutanan Kabupaten Kutai Timur*. Tesis. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Mulawarman. Samarinda (tidak diterbitkan).

Busono, Edi. 2002. *Pembinaan Sumber Daya Aparatur Dalam Usaha Menciptakan Pelayanan Jasa Keselamatan Pelayanan pada Kantor Administrator Pelabuhan (Adpel) di Samarinda*. Tesis. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Mulawarman. Samarinda (Tidak diterbitkan).

Gie, The Liang, 2000, *Administrasi Perkantoran Modern*, Liberty, Yogyakarta.

Gomes, Faustino Cardoso. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gunung Agung. Jakarta.

Hasibuan, Malayu S.P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gunung Agung, Jakarta.

Hussei, Waloyo, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Gravika, Jakarta.

Kusnadi, Marwan dan Sumeidi Kadarisman. 2001. *Pengantar Bisnis dan Wirausaha*. Universitas Brawijaya, Malang.

Kusno. 2001. *Pengembangan Sumber Daya Aparatur (Suatu Studi di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung)*. Tesis (Tidak diterbitkan).

Matthew, B. Milles dan Michael B. Huberman. 1992. *Analisa Data Kualitatif : Buku Sumber tentang Metode-metode Baru*. Universitas Indonesia. Jakarta.

Miftah Thoha, 1991, 2001, *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi* *Negara*, PT. Raja Grafindo Persada.

Moenir, A.S. 2000. *Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta, Jakarta.

Moleong, Lexy J. 1990. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Moekijat, 1997, *Manajemen Kepegawaian*, Penerbit Alumni Bandung.

Nasution, M. Thomas. 1992. *Buku Penuntun Pembuat Thesis, Skripsi, Disertasi, Makalah*, Bumi Aksara, Jakarta.

Notoadmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta. Jakarta.

Osborne, David dan Ted Gaebler. 1993. *Reinventing Government : How Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*. Reading. Addison-Wesley Publishing Co.Inc. Massachusetts.

Poerwono, Hadi. 1992. *Tata Personalia*, Dimbata, Bandung.

Ruky, Achmad S. 2003. *Sumber Daya Manusia Berkualitas*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju. Bandung.

Sepanji, 2001. *Sumber Daya Mnausia dan Profesionalisme*. Bumi Aksara, Jakarta.

Siagian, Sondang P. 1995. *Teori Pengembangan Organisasi*. Bumi Aksara, Jakarta.

\_\_\_\_\_\_\_\_, 2002, *Manajemen Strategik*. Bumi Aksara, Jakarta.

\_\_\_\_\_\_\_\_, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara. Jakarta.

Simanjuntak, J. Payaman. 1986. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta, Jakarta.

Sugiyono, 2001. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan Keduabelas. Alfabeta. Bandung.

Sugiono, Wibowo Eri, 2002, Statistik untuk Penelitian (Aplikasi dengan SPSS ver 10.0 For Windows, Alfabeta. Bandung

Sumarni, Murni. 1998. *Pengantar Bisnis (Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan)*. Liberty, Yogyakarta.

Timple, A. Dale. 2001. *Kinerja (Performance) Seri Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Gramedia. Jakarta.

Waluyo, 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. CV. Mandar Maju, Sumedang.

Wasistiono, dkk. 2002. *Manajemen Sumber Daya Aparatur Pemerintah Daerah*. Fokusmedia. Bandung.