

**PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA KEPEGAWAIAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Desa Tlekung Kecamatan Junrejo Kota Batu)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
ADMINISTRASI PUBLIK**



OLEH :

TRI LESTARI

NIM : 2016210173

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG
2020**

RINGKASAN

Perubahan diperlukan untuk mencari sebuah pelayanan yang maksimal demi mencari sebuah kepuasan pelayanan publik untuk membantu kinerja lembaga secara maksimal khususnya di berbagai bidang pelayanan, Seiring dengan tuntutan dalam sebuah organisasi khususnya kepegawaian didalam melakukan sebuah pelayanan Secara maksimal perlu meningkatkan Sumber Daya Manusia yang bermutu di dalam sistem bidang pelayanan. Tujuan mengetahui kualitas pelayanan public. Penelitian ini kuantitatif, pengambilan data melalui kuesioner (*Angket*), dalam penentuan sampel peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana dan teknik *simple random sampling*, Menguji t tabel (uji t). Hasil Penelitian t table ($5,360 > 1,980$) jadi H_0 ditolak yang artinya ada signifikan antara sumberdaya manusia kepada kualitas pelayanan publik. Pengaruh sumber daya manusia kepada kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh sebesar 47,6%.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan publik, kepegawaian.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

SDM kepegawaian mempunyai peran penting di dalam penerapan kerja kepegawaian. Dan mendapatkan dukungan dari SDM unggul di berbagai bidang, tapi jika tidak didukung oleh SDM yang memadai kegiatan pengaplikasian di lapangan akan tidak berjalan dengan semestinya. (Notoadmodjo, 2013) menyebutkan era globalisasi merupakan SDM kepegawaian menjadi sorotan untuk bertahan dalam pengimplementasian di lapangan.

Ini menyatakan SDM kepegawaian adalah Sebuah kinerja yang harus diperhatikan di dalam penerapan pelayanan. Suatu pemerintah, kinerja kepegawaian dalam melakukan tugas tidak lari dari kesalahan dan kepuasan yang merasakan kinerja, misalkan tepat waktu dalam bekerja, banyaknya pegawai tidak disiplin dalam waktu bekerja dapat merusak kinerja dari sebuah organisasi. Banyak pegawai berfikir, pegawai pemerintahan tidak perlu bekerja secara maksimal dikarenakan gaji yang tetap dan tunjangan dari pekerjaannya yang lebih dari mencukupi dari gaji per bulannya. Publik mengharapkan penyelenggara pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Dikarenakan hasil SDM kepegawaian yang sangat rendah, baik di dalam pemerintahan pusat bahkan daerah. Sampai saat ini banyak kasus tentang pelayanan public yang belum memadai. (Hertanto, 2014).

Ketika melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL), ditemukan beberapa fenomena mengenai kualitas pelayanan publik di Desa Tlekung Kecamatan Junrejo Kota Batu, terdapat beberapa pegawai yang tidak kompeten dalam melakukan pelayanan yang diberikan secara tidak efektif. Mulai dari pegawai kantor dan sering bolos disaat jam kerja berlangsung di Desa Tlekung Kecamatan Junrejo Kota Batu dituntut untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanan publik guna memenuhi segala kebutuhan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan Masalah disini : Seberapa besar pengaruh antara SDM Kepegawaian Pelayanan Publik ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh SDM Kepegawaian Publik di Desa Tlekung Junrejo, Batu.

1.3.2 Tujuan husus

1. Untuk mencari pengaruh antara sumber daya manusia Kepegawaian Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.
2. Menghitung seberapa besar pengaruh SDM Kepegawaian Terhadap Pelayanan Publik.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Masukan untuk mengembangkan SDM Kepegawaian, untuk meningkatkan kualitas layanan publik
2. Memperluas referensi untuk peneliti selanjutnya.
3. Bagi prodi administrasi pengembangan SDM meningkatkan layanan public.
4. Bagi penulis meningkatkan kemampuan berpikir dalam mengimplementasikan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto dan Suharsimi. 2012. *"Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek"*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto dan Suharsimi. 2012. *"Prosedur Penelitian"*. Jakarta: Cipta. Gorda.
- Budiono. 2015. *"Tahap Perencanaan Peningkatan SDM Kepegawaian"*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Cardoso Gomes, F. 2013. *"Manajemen Sumber Daya Manusia"*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Darda. 2010. *"Faktor-faktor Yang Mempengaruhi SDM Kepegawaian"*. Jakarta: UI Press.
- Febrisma Ramadhiya Findarti. 2016. *"Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur"*. Jurnal. JISIP.
- Fitzsimmons, 2011. *"Service Management: Operations, Strategy, Information Technology 7th edition"*. The McGrawHill Internation Edition.
- Hardiyansyah, 2011. *"Penilaian Kualitas Pelayanan Publik"*. Jakarta: Jurnal Edukasi.
- Hasibuan, H. Malayu, S.P. 2011. *"Manajemen Sumber Daya Manusia"*. edisi revisi. cetakan ketiga. Penerbit: Bumi Aksara. Jakarta.
- Hasibuan, H. Malayu, S.P, S.P. 2007. *"Manajemen Sumber Daya Manusia"*. edisi revisi. cetakan ketiga. Jakarta: Penerbit: Bumi Aksara.
- Heidjrachman dan Suad Husnan. 2012. *"Manajemen Personalia"*. edisi kelima. cetakan kesepuluh. Penerbit: BPFE. Yogyakarta.
- Hertanto. 2014. *"SDM Kepegawaian Dalam Suatu Organisasi"*. Yogyakarta: Lkis.
- Inpres Nomor 1 Tahun 1995. *"Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat"*.
- Ismanto. 2017. *"Tujuan Pengembangan SDM Kepegawaian"*. Jurnal. Lks.
- Kep. Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. *"Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik"*.
- Kep. Menpan Nomor 81/1993. *"Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum"*.
- Kreitner, Robert dan Kinicki Angelo, 2013. *"Perilaku Organisasi"*. alih bahasa Erly Suandy. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2015. *"Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan"*. Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya.
- Mahmud. 2007. *"Manajemen Kinerja Sektor Publik"*. Yogyakarta. Unit Penerbit Dan Percetakan STIM YKPN.
- Manullang. 2012. *"Tujuan Peningkatan Kinerja Pegawai"*. Bandung: Manajemen SDM.
- Moenir. 1987. *"Pendekatan Manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian"*. Jakarta. Gunung Agung.
- Nasution. 2016. *"Manajemen Pelayanan Terpadu"*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ndraha Taliziduhu. 1999. *"Pengertian Sumber Daya Manusia"*. Yogyakarta: Kanisius.
- Nursalam. 2013. *"Metodologi Penelitian"*. Jakarta: Salemba Medika
- Notoadmodjo. 2013. *"Manajemen Sumber Daya Manusia"*. Jakarta: Badan Penerbit IPWI.
- Oknawati, D. 2014. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Puskesmas di Pemerintah Daerah Singosari"*. Malang: Skripsi. Universitas Tribhuwana Tungadewi. JISIP.
- Ramadhiya Findarti. 2016. *"Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur"*. JISIP
- Reksohadiprojo, Sukanto dan Handoko, T. Hani. 2010. *"Organisasi Perusahaan, Teori Struktur dan Perilaku"*. Yogyakarta: BPFE.
- Rezha, dkk. 2014. *"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok"*. Skripsi.
- Rivai dan Veithzal. 2014. *"Manajemen Sumberdaya Manusia untuk Perusahaan"* Edisi pertama, cetakan pertama, penerbit: PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Robbins. 2014. *"Kualitas SDM Kepegawaian"*. Bandung: Suatu Pengantar. Manajemen SDM.
- Roby Cahyadi Kurniawan. 2016. *"Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah"*. Surakarta: UMS. Skripsi.
- Santosa, Totok Budi., 2012. *"Jenis-jenis Pelatihan SDM Kepegawaian"*. Jakarta: Rineka Citra.

- Sigit, Soehardi., 2011. *"Pengantar Metodologi Penelitian"*. Sosial-Bisnis-Manajemen. Yogyakarta: BPFE UST.
- Simamora, Henry. 2014. *"Manajemen Sumber Daya Manusia"*. cetakan pertama edisi ke tiga. Penerbit: YKPN. Yogyakarta.
- Siregar Sahat., 2009. *"Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai"*. Medan. USU Repository.
- Spencer. 2013. *"Comptence at work: Models for superior performance"*. Canada: John Wiley & Sons.
- Sulistiyani, Ambar Teguh dan Rosidah. 2013. *"Manajemen Sumber Daya Manusia, Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik"*. Edisi pertama. cetakan pertama. Penerbit: Graha Ilmu Yogyakarta.
- Sigit dan Soehardi. 2011. *"Pengantar Metodologi Penelitian"*. Sosial-Bisnis-Manajemen, Yogyakarta: BPFE UST.
- Steer, Richard, M. and Porter, Lyman W. 2010. *"Efektivitas Organisasi"*. Jakarta.
- Sugiyono. 2012. *"Metode Penelitian untuk Bisnis"*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *"Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)"*. Bandung: Alfabeta
- Sumirto. 2010. *"Peningkatan SDM kepegawaian"*. Bandung: SDM Kepegawaian.
- Sugiyono. 2016. *"Metode Penelitian Bisnis"*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, E dan Sugiyanti, S. 2016. *"Operasional layanan prima"*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Surat Edaran Menko Wasbangpan Nomor 56/Wasbangpan/6/98. *"Tentang Langkah-langkah Nyata memperbaiki Pelayanan Masyarakat"*. Instruksi Mendagri Nomor 20/1996.
- Surat Edaran Menkowasbangpan Nomor 56/MK. Wasbangpan//6/98. *"Tentang Surat Menkowasbangpan Nomor 145/MK. Waspan/3/1999; hingga Surat Edaran Mendagri Nomor 503/125/PUOD/1999"*.
- Surat Edaran Depdagri Nomor 100/757/OTDA, *"Tentang Pelaksanaan Kewenangan Wajib dan Standar Pelayanan Minimum"*, Tahun 2002.
- Surat Keputusan Menteri Pendayaagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993. *"Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum"*.
- Suwatno dan Donni Juni Priansa. 2011. *"Manajemen MSDM, dalam Organisasi Publik dan Bisnis"*. Bandung: Alfabeta.

- Swasto, B. 2011. "***Pelatihan SDM Kepegawaian***". Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2012. "***Strategi Pemasaran Jilid 2***". Yogyakarta: ANDI
- Tohardi, Ahmad. 2012. "***Manajemen Sumber Daya Manusia***". Cetakan Pertama. Mandar Maju. Bandung.
- Umar, Husen. 2012. "***Metode Penelitian Sumber Daya Manusia***". Jakarta: PT. Gramedia.
- Sedarmayanti, 2011. "Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja". cetakan kedua. penerbit: Mandar Maju Bandung.
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. "***Tentang Pelayanan Publik***".
- Wahyuni. 2006. "***Standar Kualitas Pelayanan Publik***". Bandung: alfabeta
- Wheter dan Davis. 1996. "***Pengertian SDM Kepegawaian***". Yogyakarta: Pustaka Fahima.
- Widodo, Joko. 2004. "***Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja***". Malang. Banyumedia Publishing.
- Wijaya. 2011. "***Analisis Statistik dengan Menggunakan SPSS For Windows Versi 11.00***". Bandung: Alfabeta.
- Yuliana. 2014. "***Kualitas SDM kepegawaian***". Jurnal. 14.
- Zeithaml et.al. 2011. "***Dimensi-dimensi Dalam Pelayanan Publik***". Bandung: alfabeta.
- Zulkifli. 2013. "***Kualitas SDM Kepegawaian***". Jakarta: Manajemen SDM.