

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian dan Konsep Sumber Daya Manusia (SDM)

1. Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformatif yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung di alam menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan. Dalam pengertian praktis sehari-hari, SDM lebih dimengerti sebagai bagian integral dari sistem yang membentuk suatu organisasi yang mengelola sumberdaya alam (SDA).

Sumber Daya Manusia adalah potensi yang menjadi motor penggerak organisasi. dan Manusia sebagai sumber daya adalah makhluk hidup ciptaan Tuhan YME, sebagai penggerak organisasi berbeda dengan sumber daya lainnya. Pejelasan mengenai manusia sebagai sumber daya makhluk yang unik dan kompleks, yang dalam bekerja dilingkungan sebuah instansi / perusahaan harus diperlakukan dengan kualitas kehidupan kerja yang baik agar memungkinkannya berkerja secara efektif, efisien, produktif dan berkualitas diantaranya dalam bentuk memberikan kesempatan untuk berpartisipasi mengembangkan karirnya, diperlukan adil dalam penyelesaian konflik yang dihadapinya, disupervisi secara jujur dan obyektif, memperoleh upah yang layak dan lain- lain.berbicar tentang sumber daya manusia, sebenarnya dapat kita lihat

dari dua aspek, yakni kuantitas dan kualitas. Kuantitas menyangkut jumlah sumber daya manusia (penduduk) yang kurang penting kontribusinyaa dalam pembangunan, dibandingkan dengan aspek kualitas. Bahkan kuantitas sumber daya manusia tanpa disertai dengan kualitas yang baik aakan menjadi beban pembangunan suatu bangsa. Sedangkan kualitas menyangkut mutu sumber daya manusia tersebut, yang menyangkut kemampuan non fisik (kecerdasan dan mental) berkepentingan untuk mempercepat suatu pembangunan dibidang apapun, maka peningkatan kualitas sumber daya manusia merupaka suatu persyaratan utama. Kemampuan non fisik yang menyangkut kemampuan bekerja, berpikir dan keterampilan – keterampilan lainnya. Untuk peningkatan kualitas fisik dapat diupayakan melalui program – program kesehatan dan gizi. Sedangkan untuk meningkatkan kualitas non fisik tersebut, maka upaya pendidikan dan pelatihan adalah yang paling diperlukan. Upaya inilah yang dimaksud dengan pengembangan sumber daya manusia. oleh karena itu sumber daya manusia sangat penting dalam pembunganan ekonomi disuatu negara.

2. Komponen Data Sumber Daya Manusia

Adapun komponen data-data SDM untuk meningkatkan dan mengelola SDM dalam mengembangkan usaha yaitu :

1. Kualitas pekerjaan dan inovatifnya

Kualitaskerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan

berdaya guna. Inovatif yaitu Kemampuan seseorang dalam mendayagunakan kemampuan dan keahlian untuk menghasilkan karya baru.

2. Kejujuran dalam bekerja

Kejujuran selain membawa banyak dampak positif juga membawa kepada kehidupan yang jauh lebih baik. Pentingnya kejujuran dalam bekerja wajib kita terapkan sejak usia dini agar senantiasa bersikap jujur dalam berbagai tindakan.

3. Kehadiran dalam bekerja

Kehadiran seorang karyawan sebagai sebuah kewajiban yang harus dilakukan kecuali ada hal-hal lain yang sifatnya penting dan hal tersebut dapat dipertanggung jawabkan oleh yang bersangkutan. Sistem kehadiran karyawan sudah ditentukan dan diatur dari perusahaan dan kemudian diterapkan di masing-masing bagian.

4. Sikap dalam bekerja

Sikap positif diperlukan terutama jika menemukan masalah dalam pekerjaan. Jangan langsung pasrah melainkan berusaha mencari berbagai jalan untuk mencari solusi permasalahannya. Bisa jadi ini langkah untuk mencapai posisi yang lebih tinggi jadi selesaikan dengan hati yang jernih.

5. Inisiatif dan kreatif

Seseorang akan dikatakan kreatif apabila dia mampu membuat atau menciptakan sesuatu, entah itu hasil pemikiran atau asumsi dari orang” yang belum pernah melihat hal yang dibuatnya, namun orang yang kreatif belum tentu inisiatif, Sedangkan seseorang akan dikatakan mempunyai inisiatif apabila dia mampu melakukan sesuatu tanpa disadari oleh orang lain disekitarnya, mungkin

pula dia selalu mengandalkan dirinya sendiri dalam melakukan hal apapun, namun orang yang punya inisiatif belum tentu kreatif. Kerjasama dengan pihak lain

Kerjasama dengan pihak lain sangat diperlukan dalam bekerja, karena kerjasama akan membantu kelancaran dalam bekerja dan berjalannya suatu pekerjaan.

6. Keandalan dalam bekerja

Keandalan dalam menjaga pekerjaan berarti mampu menjalani kepatuhan terhadap prinsip-prinsip moral dan etika kerja; mampu mengembangkan karakter diri yang taat moral dan etika; mampu menjaga kejujuran dan keikhlasan hati untuk berkontribusi terhadap kemajuan perusahaan, serta mampu membebaskan diri dari kontrol dan pengaruh negatif orang lain.

7. Pengetahuan tentang pekerjaan

Pengetahuan yang harus dimiliki oleh seorang tenaga kerja agar dapat melakukan kerja dengan wajar, Pengalaman kerja ini sebelum ditempatkan dan harus diperoleh pada ia bekerja dalam pekerjaan tersebut.

8. Tanggung jawab terhadap pekerjaan

Dalam bertanggung jawab berarti kita sedang menyelesaikan sebuah masalah. Di dalam bekerja selalu saja ada kesalahan yang kita perbuat. Dan kesalahan tersebut harus dipertanggung jawabkan, harus diselesaikan. Di saat kita menyelesaikan masalah itu kita harus bijaksana dalam memilih cara untuk menyelesaikan masalah tersebut. Hal tersebut agar rasa tanggung jawab yang

telah kita kerjakan dapat berhasil dengan baik. Sehingga masalah itu kita dapat selesaikan dengan bijaksana.

9. Pemanfaatan waktu dalam bekerja

Waktu tidak hanya setara dengan uang, namun lebih dari itu. Waktu merupakan aset tak kasat mata yang paling sulit untuk dikendalikan penggunaannya. Untuk itulah kita harus memanfaatkan waktu dengan lebih efisien lagi.

3. Fungsi dan Tujuan Sumber Daya Manusia

1) Fungsi Pengelolaan Sumber Daya Manusia

a. Fungsi Pengadaan Tenaga Kerja

Fungsi pengadaan tenaga kerja meliputi kegiatan penentuan kebutuhan tenaga kerja (baik mengenai mutu maupun jumlahnya), mencari sumber-sumber tenaga kerja secara efektif dan efisien, mengadakan seleksi terhadap para pelamar, menempatkan tenaga kerja sesuai dengan posisi yang sesuai, dan memberikan pendidikan serta latihan yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas bagi para tenaga kerja baru.

b. Fungsi pemeliharaan tenaga kerja

Fungsi pemeliharaan tenaga kerja mencakup pelaksanaan program-program ekonomis maupun non-ekonomis, yang diharapkan dapat memberikan ketentraman kerja bagi pekerja, sehingga mereka dapat bekerja dengan tenang dan penuh konsentrasi guna menghasilkan prestasi kerja yang diharapkan oleh organisasi.

2) Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan manajemen SDM adalah meningkatkan kontribusi produktif orang-orang yang ada dalam perusahaan melalui sejumlah cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis, dan sosial. Selain itu, Tujuan pengembangan sumber daya manusia menurut Martoyo (1992) adalah dapat ditingkatkannya kemampuan, keterampilan dan sikap karyawan/anggota organisasi sehingga lebih efektif dan efisien dalam mencapai sasaran-sasaran program ataupun tujuan organisasi.

4. Manfaat Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Sedangkan manfaat dan tujuan dari kegiatan pengembangan sumber daya manusia menurut Schuler (1992), yaitu :

1. Mengurangi dan menghilangkan kinerja yang buruk

Dalam hal ini kegiatan pengembangan akan meningkatkan kinerja pegawai saat ini, yang dirasakan kurang dapat bekerja secara efektif dan ditujukan untuk dapat mencapai efektivitas kerja sebagaimana yang diharapkan oleh organisasi.

2. Meningkatkan produktivitas

Dengan mengikuti kegiatan pengembangan berarti pegawai juga memperoleh tambahan ketrampilan dan pengetahuan baru yang bermanfaat bagi pelaksanaan pekerjaan mereka. Dengan semikian diharapkan juga secara tidak langsung akan meningkatkan produktivitas kerjanya.

3. Meningkatkan fleksibilitas dari angkatan kerja

Dengan semakin banyaknya ketrampilan yang dimiliki pegawai, maka akan lebih fleksibel dan mudah untuk menyesuaikan diri dengan kemungkinan adanya perubahan yang terjadi dilingkungan organisasi. Misalnya bila organisasi

memerlukan pegawai dengan kualifikasi tertentu, maka organisasi tidak perlu lagi menambah pegawai yang baru, oleh Karena pegawai yang dimiliki sudah cukup memenuhi syarat untuk pekerjaan tersebut.

4. Meningkatkan komitmen karyawan

Dengan melalui kegiatan pengembangan, pegawai diharapkan akan memiliki persepsi yang baik tentang organisasi yang secara tidak langsung akan meningkatkan komitmen kerja pegawai serta dapat memotivasi mereka untuk menampilkan kinerja yang baik.

5. Mengurangi turn over dan absensi

Bahwa dengan semakin besarnya komitmen pegawai terhadap organisasi akan memberikan dampak terhadap adanya pengurangan tingkat turn over absensi. Dengan demikian juga berarti meningkatkan produktivitas organisasi.

5. Pelaksanaan Pengelolaan Sumber Daya Manusia

1. Pengelolaan SDM Melalui Mutasi

Mutasi adalah kegiatan dari pimpinan perusahaan untuk memindahkan karyawan dari suatu pekerjaan ke pekerjaan lain yang dianggap setingkat/sejajar. Mutasi merupakan aspek yang penting untuk menghilangkan rasa jemu/bosan menghadapi pekerjaan pada diri pegawai. Mutasi akan terjadi bila adanya lowongan suatu jabatan yang harus segera diisi oleh SDM yang berkualitas.

2. Pengelolaan SDM Melalui Promosi

Promosi adalah kenaikan jabatan yang lebih tinggi, baik kekuasaan maupun tanggungjawab seorang pegawai / karyawan dalam struktur organisasi perusahaan. Agar pelaksana promosi berjalan dengan lancar pemberian promosi

harus berdasarkan pada pedoman suatu perencanaan yang mantap. Promosi merupakan alat untuk meningkatkan SDM yang berkualitas, meningkatkan prestasi, dan moral pegawai di dalam instansi / perusahaan tersebut

3. Pengelolaan SDM Melalui Motivasi

Motivasi adalah suatu perangsang dan dorongan bagi karyawan agar bekerja lebih giat dan produktif. Motivasi dapat berupa inspirasi, semangat dan dorongan kepada karyawan agar dapat bekerja dengan baik sesuai dengan keinginan wirausaha. Pemberian motivasi bisa dengan dua cara: 1) Pemberian insentif semimaterial: pemberian motivasi ini tidak dalam bentuk pemberian uang, seperti: penempatan pegawai ditempat yang tepat, memberikan latihan pendidikan/kursus menyediakan fasilitas kerja, dll 2) Pemberian insentif material: pemberian motivasi dengan memberikan upah/gaji/bonus yang memadai dan cukup untuk keperluan hidupnya.

4. Pengelolaan SDM Melalui Actuating

Untuk melaksanakan perencanaan SDM perlu diadakan tindakan Actuating (penggerakan). Ini semata-mata ditujukan untuk mendapatkan SDM yang penuh disiplin, taat, patuh, dan setia dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

6. Analisis Jabatan dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Dalam melaksanakan analisis jabatan ada beberapa prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan, yaitu proses analisis jabatan dilakukan untuk memahami tanggung jawab pada setiap jabatan dan kontribusi hasil jabatan tersebut terhadap pencapaian hasil atau tujuan organisasi. Objek dari kegiatan analisis ini adalah jabatan, bukanlah si pemegang jabatan yang memangku jabatan tersebut.

Meskipun data diperoleh dari si pemegang jabatan (incumbent) melalui pengamatan, wawancara atau pun kuesioner/angket, produk yang menjadi hasil analisis jabatan adalah berupa uraian jabatan (job description) atau spesifikasi jabatan (specifications of the job), bukan suatu uraian tentang orang (description of the person). Jabatan yang akan dideskripsikan kedalam uraian jabatan merupakan jabatan yang sesuai dengan struktur organisasi pada saat ini.

Kegunaan Analisis Jabatan, yaitu :

1. Fungsi Administratif

Fungsi ini erat hubungannya dengan dokumen yang berhubungan juga dengan fungsi control dan pengendaliannya. Bagi perusahaan yang telah menggunakan ISO akan sangat membutuhkan hal ini. seluruh fungsi dalam pengelolaan SDM membutuhkan job description dalam melakukan berbagai kegiatan dari rekrutment, seleksi dan penempatan pegawai baru., merancang program pendidikan dan pelatihan yang dibutuhkan, melakukan penilaian dan standar hasil kerja, dan melakukan evaluasi kerja.

2. Fungsi Maintenance

Bagi perusahaan dan mempertahankan SDM dalam karirnya di masa yang akan datang dalam perusahaan tersebut. Bagi perusahaan, evaluasi dan pengembangan organisasi menjadi perhatian yang khusus dalam menjawab tantangan kebutuhan bisnis yang sangat kompetitif saat ini. hasil job analysis ini dapat digunakan untuk pengembangan organisasi, perencanaan tenaga kerja, perencanaan karir dan konseling kerjanya

7. Cara Memotivasi Sumber Daya Manusia

1. Melakukan pendekatan emosional terhadap para karyawan

Kedekatan emosional antara seorang pimpinan dan bawahan yang proporsional akan membuat seorang bawahan merasa lebih nyaman saat berinteraksi. Kenyamanan akan menumbuhkan hubungan yang baik, dan hubungan baik tersebut bisa menumbuhkan rasa cinta terhadap perusahaan. Kecintaan dan rasa memiliki akan membuat seseorang memiliki motivasi kerja yang baik terhadap perusahaan Anda.

2. Motivasi karyawan dibangun didasarkan pada contoh suri tauladan

Keteladanan meliputi keteladanan sikap, moral, kinerja, kecerdasan dan sebagainya. Motivasi akan terbangun kuat apabila seorang pimpinan memiliki hal yang memang pantas untuk ditularkan kepada para karyawan atau bawahan.

3. Melibatkan karyawan atau bawahan untuk memberikan usul, ide dan saran bagi pengembangan sebuah perusahaan.

Motivasi karyawan akan terbangun apabila ia diberi kesempatan untuk menyampaikan ide, gagasan atau saran yang membangun bagi perkembangan perusahaan. Memberikan kesempatan menyampaikan ide, saran dan gagasan tersebut juga akan membuat kualitas sumber daya manusia perusahaan semakin berkembang. Bisa jadi usul atau ide mereka lebih cemerlang dan baru dibanding apa yang Anda pikirkan.

4. Menjelaskan mengenai visi misi, tujuan serta misi mulia apa sebenarnya yang ada di perusahaan untuk masyarakat.

Melakukan bisnis usaha tidak semata-mata ditujukan untuk kepentingan profit pribadi pemilik perusahaan, namun juga memiliki misi kebermanfaatn terhadap masyarakat. Pelayanan bisnis usaha yang baik terhadap konsumen perlu dibangun pada karyawan agar motivasi karyawan dalam bekerja tidak hanya untuk kepentingan pribadi, namun juga untuk manfaat kehidupan masyarakat.

5. Pelatihan Manajemen

Tujuan diadakan pelatihan yang diselenggarakan organisasi/perusahaan terhadap SDM karena ,menginginkan adanya perubahan dalam prestasi kerja SDM sehingga dapat sesuai dengan tujuan perusahaan.

6. Kondisi kerja

Kondisi kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi motivasi karyawan, dengan motivasi yang tinggi maka kinerja suatu perusahaan dapat meningkat bahkan produktivitaspunakan meningkat sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Indikator kualitas sumber daya manusia sangat beragam. Indikator kualitas sumber daya manusia yang dikemukakan untuk mengukur kinerja karyawan secara individu Indikator kualitas sumber daya manusia sangat beragam. Indikator kualitas sumber daya manusia yang dikemukakan oleh Danim (1996) dalam buku “ Transformasi Sumber Daya Manusia”, adalah sebagai berikut:

1. Kualitas fisik dan kesehatan
2. Kualitas intelektual (pengetahuan dan Keterampilan)
3. Kualitas Spiritual (Kejuangan)

Kualitas sumber daya manusia yang diharapkan pada masa yang akan datang menurut Danim (1996) dalam bukunya “Transformasi Sumber Daya Manusia” adalah sumber daya manusia yang memenuhi:

- a. Kualitas Fisik dan kesehatan meliputi:
 1. Memiliki kesehatan yang baik serta kesegaran jasmani
 2. Memiliki tingkat kehidupan yang layak dan manusiawi

- b. Kualitas Intelektual (Pengetahuan dan Keterampilan) meliputi:
 1. Memiliki kemampuan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi
 2. Memiliki tingkatan ragam dan kualitas pendidikan serta keterampilan yang relevan dengan memperhatikan dinamika lapangan kerja, baik yang tersedia di tingkat local, nasional maupun internasional.
 3. Memiliki penguasaan bahasa, meliputi bahasa nasional, bahasa ibu (daerah) dan sekurang-kurangnya satu bahasa asing.
 4. Memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang sesuai dengan tuntutan industrialisasi.

- c. Kualitas Spiritual (Kejuangan) meliputi:
 1. Taat menjalankan agama dan kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, serta toleransi yang tinggi dalam kehidupan beragama.
 2. Memiliki semangat yang tinggi dan kejuangan yang tangguh, baik sebagai individu maupun sebagai masyarakat.
 3. Jujur yang dilandasi kesamaan antara pikiran, perkataan dan perbuatan serta tanggung jawab yang dipikulnya.
 4. Lebih mementingkan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi atau golongan atas dasar kesamaan lebih mendahulukan kewajiban daripada hak sebagai Warga Negara.

5. Memiliki sikap adaptif dan kritis terhadap pengaruh negative nilai-nilai budaya asing.
6. Memiliki kesadaran disiplin nasional sebagai suatu budaya bangsa yang senantiasa ingin maju.
7. Memiliki semangat kompetisi yang tinggi dengan meningkatkan motivasi, etos kerja dan produktivitas demi pembangunan bangsa dan Negara.
8. Berjiwa besar dan berpikiran positif dalam setiap menghadapi permasalahan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara demi keutuhan dan kemajuan.
9. Memiliki sifat keterbukaan yang dilandasi rasa tanggung jawab bagi kepentingan bangsa.
10. Memiliki kesadaran hokum yang tinggi serta menyadari hak dan kewajiban asasinya dengan yang ditetapkan dalam UUD 1945.

Melihat uraian tersebut di atas, maka kualitas sumber daya manusia yang bermutu sangat diperlukan dalam suatu organisasi, karena dengan adanya manusia-manusia yang bermutu, berintelektual, memiliki keterampilan serta memiliki fisik yang sehat sangat mempengaruhi terhadap maju mundurnya suatu organisasi.

B. Pengertian dan konsep pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan

penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Roth (1926:1) adalah sebagai berikut : Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan).

Sedangkan Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Pengertian pelayanan publik dari wikipedia adalah sebagai berikut: Pelayanan publik adalah istilah untuk layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negaranya, baik secara langsung (melalui sektor publik) atau dengan membiayai pemberian layanan swasta. Istilah ini dikaitkan dengan konsensus sosial (biasanya diwujudkan melalui pemilihan demokratis), yaitu bahwa layanan tertentu harus tersedia untuk semua kalangan tanpa memandang pendapatan mereka. Bahkan apabila layanan-layanan umum tersebut tersedia secara umum atau dibiayai oleh umum, layanan-layanan tersebut, karena alasan politis atau sosial, berada di bawah peraturan/regulasi yang lebih tinggi daripada peraturan yang berlaku untuk sektor ekonomi. Istilah layanan publik juga merupakan istilah lain untuk layanan sipil. Dari defenisi di atas dapatlah dipahami

bahwa pelayanan publik merupakan jenis bidang usaha yang dikelola oleh pemerintah dalam bentuk barang dan jasa untuk melayani kepentingan masyarakat tanpa berorientasi.

Adapun bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan umum harus mengandung sendi-sendi : kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, ketepatan waktu serta kenyamanan(**Boediono, 2003 : 68-70**). Uraianya sebagai berikut : ; (1) Kesederhanaan Yang dimaksud dengan kesederhanaan meliputi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan; (2) Kejelasan dan kepastian Arti adanya kejelasan dan kepastian di sini adalah hal-hal yang berkaitan dengan : Prosedur atau tata cara pelayanan umum, Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administrative, Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum; Rincian biaya / tarif pelayanan umum dan tata cara poembayarannya, Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum; Hak dan Kewajiban, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti - bukti penerimaan permohonan / kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum, Pejabat yang menerima keluhan masyarakat; (3) Keamanan Artinya bahwa dalam proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan kepastian hokum; (4) Keterbukaan Hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat; (5) Efisiensi Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan

tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan, Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan, persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang terkait.

1. **Ekonomis** Dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran; Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum; Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. **Keadilan** Dimaksud dengan sendi keadilan disini adalah keadilan yang merata, dalam arti cakupan / jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
3. **Ketetapan Waktu** Yang dimaksud dengan ketetapan waktu di sini adalah dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Dengan adanya tata cara pelayanan yang jelas dan terbuka, maka masyarakat dalam pengurusan kepentingan dapat dengan mudah mengetahui prosedur ataupun tata cara pelayanan yang harus dilalui. Sehingga pelayanan itu sendiri akan dapat memuaskan masyarakat.

Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan sekurang-kurangnya mengandung tiga unsur pokok, yaitu;; (1) Terdapatnya pelayanan yang merata dan sama Yaitu dalam pelaksanaan tidak ada diskriminasi yang diberikan

oleh aparat pemerintah terhadap masyarakat. Pelayanan tidak menganaktirikan dan menganakemaskan keluarga, pangkat, suku, agama, dan tanpa memandang status ekonomi. Hal ini membutuhkan kejujuran dan tenggang rasa dari para pemberi pelayanan tersebut ; (2) Pelayanan yang diberikan harus tepat pada waktunya Pelayanan oleh aparat pemerintah dengan mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan masyarakat. Mereka yang membutuhkan secepat mungkin diselesaikan akan mengeluh kalau tidak segera dilayani. Lagi pula jika mereka mengulur waktu tentunya merupakan beban untuk tahap selanjutnya, karena berbarengan dengan semakin banyaknya tugas yang harus diselesaikan; (3) Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan Dalam hal ini berarti aparat pemerintah harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan pelayanan. Sasaran pelayanan publik sebenarnya adalah kepuasan, yang di dalamnya terdiri dari atas dua komponen besar yaitu layanan dan produk.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang

diharapkan maka persepsinya dinyatakan buruk. tujuan dan fungsi kualitas pelayanan diberikan kepada masyarakat harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan ataupun badan organisasi tentunya mempunyai tujuan. Umumnya tujuan dengan diadakannya pelayanan adalah agar konsumen merasakan adanya kepuasan dan dampaknya bagi perusahaan akan memperoleh laba maksimum.

3. Faktor Pendukung Pelayanan

Menurut (Moenir 2002 : 88-127) ada beberapa masalah pokok dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut antara lain :

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara penyampaian
3. Waktu menyampaikan yang cepat
4. Keramah – tamahan

Dalam pelayanan terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, antara lain faktor kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan petugas, dan sarana, Urainnya adalah sebagai berikut : ; (1) Faktor kesadaran, yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya, membawa dampak sangat positif terhadap organisasi. Ia akan menjadi sumber kesungguhannya dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat

diharapkan melalui standar yang telah ditetapkan; (2) Faktor aturan, aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan lancar teratur dan terarah. Agar peraturan dapat mencapai apa yang dimaksud, maka ia harus dipahami oleh semua orang yang bertugas dalam bidang yang diatur dengan disertai disiplin yang tinggi; (3) Faktor organisasi, yaitu merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan. Sebagai suatu sistem, organisasi merupakan alat yang efektif dalam usaha pencapaian tujuan, dalam hal ini pelayanan yang baik dan memuaskan. Agar organisasi berfungsi dengan baik perlu ada pembagian, baik dalam hal organisasi maupun tugas pekerjaan sampai pada jenis organisasi atau pekerjaan yang paling kecil; (4) Faktor pendapatan, pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksana pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik sehingga ia tidak melakukan penyimpangan yang dapat merugikan organisasi; (5) Faktor keterampilan tugas, yaitu kemampuan dan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan; (6) Faktor sarana sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas pekerjaan layanan. Sarana terbagi atas dua macam : pertama, sarana kerja meliputi peralatan, perlengkapan, dan alat bantu; kedua, fasilitas meliputi segala kelengkapannya dengan fasilitas komunikasi dan segala kemudahan lainnya.

4. Bentuk – Bentuk Pelayanan Publik

Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang

dilakukan oleh aparat pemerintah terdiri dari berbagai macam bentuk. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu; (1) Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dan lain-lain. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP; (2) Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lain-lain; (3) Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain. Dalam konteks ini, pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat yang merupakan bantuan atau pertolongan yang diberikan pemerintah atau organisasi publik kepada masyarakat secara materi maupun non materi. Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men PAN) Nomor 81 Tahun 1993 mengutarakan pula bahwa pelayanan umum mengandung unsur-unsur sebagai berikut; (1) Hak dan Kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak; (2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada

efisiensi dan efektivitas; (3) Mutu, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan; (4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal makin instansi pemerintah yang berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk mengikuti dan atau menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.

(Sedermayanti), 2004 : 193) dan Menurut Moenir (2002: 190-196), bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu; (1) Pelayanan dengan lisan Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat- syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu; Bertingkah laku sopan dan ramah tamah, Meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas; (2) Pelayanan melalui tulisan Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa tulisan

suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga; Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya;

(3) Pelayanan berbentuk perbuatan Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

Berbicara tentang pelayanan yang diberikan pemerintah tentunya tidak terlepas dari pelayanan pemerintah pada sektor publik karena umumnya pelayanan yang diberikan pemerintah itu dalam bidang/sektor yang menyangkut kepentingan umum seperti pengurusan KTP, akte kelahiran, kartu keluarga, penyaluran kredit dan lain-lain yang kesemuanya itu dilakukan demi kesejahteraan masyarakat.

5. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi Kualitas Pelayanan (*SERVQUAL*) oleh Parasuraman dibagi menjadi lima dimensi *SERVQUAL* diantaranya adalah (Lupiyoadi, 2001:148); (1) (*Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan atau dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (*teknologi*), serta penampilan pegawainya; (2)

Reliability(kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi; (3) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas; (4) *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun; (5) *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dari kelima dimensi pelayanan diatas yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan seorang karyawan ataupun pegawai haruslah maksimal agar konsumen ataupun masyarakat tentunya merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan serta memberikan kesan yang positif terhadap organisasi terkait dan mendukung setiap program yang kelak akan di jalankan dimasa yang akan datang

6. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu (Bharata, 2004:11):

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut (Kasmir, 2006:34):

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

7. Asas-asas Pelayanan Publik

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu (Ratminto dan Winarsih, 2006:245):

1. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
3. Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.

6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

8. Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih, 2007:22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
 - Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

C. Kerangka Konseptual (Kerangka Pikir)

Tujuan pengembangan sumber daya manusia adalah dapat ditingkatkannya kemampuan, keterampilan dan sikap karyawan/anggota organisasi sehingga lebih efektif dan efisien dalam mencapai sasaran-sasaran program ataupun tujuan

organisasi. Sasaran dan program yang dimaksud dapat dicapai melalui pelayanan Administrasi, faktor utama dalam meningkatkan pelayanan administrasi yaitu kualitas Sumber Daya Manusia. Hal ini dapat diukur melalui indikator kualitas Sumberdaya yang dikemukakan oleh Danim (1996) dalam bukunya “Transformasi Sumber Daya Manusia”:(1)Kualitas fisik dan kesehatan, (2) Kualitas intelektual (pengetahuan dan Keterampilan), (3) Kualitas Spiritual (Kejiwaan)

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual (Kerangka Pikir)

