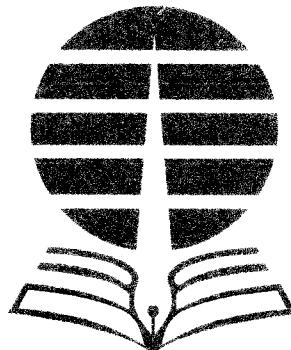




TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

**(STUDI KASUS DI KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SAMOSIR)**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

**GELORA DWI SANTALIA MANURUNG
NIM. 500693434**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA**

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul **Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan (Studi Kasus di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir)** adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Medan, September 2019

Yang Menyatakan



Signature of Getara Dwi Santalia Manurung

NIM. 500693434

ABSTRAK

PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

**(Studi Kasus di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu
Kabupaten Samosir)**

Oleh :
Gelora Dwi Santalia Manurung
NIM. 500693434

Fenomena yang terjadi pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Samosir rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan publik di era reformasi merupakan harapan seluruh masyarakat, namun dalam perjalanan reformasi yang memasuki tahun ke enam, ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat Kabupaten Samosir justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang utamanya ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik tersebut. Sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, dan sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan, mahal, tertutup, dan diskriminatif serta berbudaya bukan melayani melainkan dilayani juga merupakan aspek layanan publik yang banyak disoroti.

Jenis penelitian ini adalah penelitian *asosiatif*. Penelitian *asosiatif* merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dan seberapa eratnya pengaruh atau hubungan kedua variabel tersebut.

Secara Uji Validitas bahwa *Correct total correlation* menunjukkan korelasi antara skor item dengan skor total item yang dapat digunakan untuk menguji validitas instrumen. Untuk mengetahui validitas pada setiap pertanyaan, maka nilai pada *colom corrected item total correlation* yang merupakan nilai r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel} . Adapun pada $\alpha = 0,05$ dengan derajat bebas $df = 68$, sehingga $(0,05:55)$, diperoleh r_{tabel} adalah 0,244. Sehingga menunjukkan bahwa hanya 15 butir pernyataan dinyatakan valid. Berdasarkan data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan tersebut layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian. Variabel Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,220 > 2,021$) sehingga dapat disimpulkan bahwa Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Samosir. Koefisien determinasi pada penelitian ini adalah 0,21. Ini menunjukkan bahwa Sumber Daya Manusia sebagai variabel bebas dapat menjelaskan kualitas pegawai sebagai variabel terikat sebesar 21 % Pada Universitas Medan Area artinya dengan adanya disiplin kerja yang dibuat pihak Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Samosir sehingga agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan pegawai. Sedangkan sisanya sebesar 14,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF HUMAN RESOURCES ON SERVICE QUALITY
(Case Study at the Samosir District Investment Office and Integrated Licensing Service)
Gelora Dwi Santalia Manurung
NIM. 500693434

The phenomenon that occurs in the Office of Investment and Licensing Services in the Integrated Samosir Regency, the low quality of public services is one of the highlights aimed at the government bureaucracy in providing services to the public. Improving public services in the reform era was the hope of the people, but in the course of the reforms which were moved in the sixth year, which was not supported by significant changes. Various responses from the people of Samosir District opposed public elections for public services. Convoluted service systems and procedures, and human resources that are slow in providing services, expensive, closed, and discriminatory and cultured rather than serving facilitating also providing public services that are much highlighted.

This type of research is associative research. Associative research is research that aims to determine the relationship or relationship between independent variables on the variables involved and close relations with it.

True Validity The total correlation test shows a comparison between item scores and total item scores that can be used to prove the validity of the instrument. To find out the validity of each question, the value in the item correction column for total correlation which is the calculated value compared to rtable. Whereas at $\alpha = 0.05$ with free degrees $df = 68$, so that $(0.05: 55)$, obtained rabel is 0,244. Only mention 15 items of statement declared valid. Based on these data, it can be concluded that there is a need for deviations needed to be used as research. Variables of Human Resources for Service Quality obtained $t_{count} > t_{table}$ ($2.220 > 2.021$) can be adjusted to Human Resources Investment and Integrated Licensing Services in Samosir Regency. in this study 0.21 Investment and Integrated Licensing Services in Samosir Regency in order to further improve the quality of service employees. While the remaining 14.6% is accepted by other factors not included in this study.

Keywords: *Effect of Human Resources on Quality of Licensing Services*

**PERSETUJUAN TAPM
PASCA UJIAN SIDANG**

Judul TAPM	:	Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir)
Penyusun TAPM	:	Gelora Dwi Santalia Manurung
NIM	:	500693434
Program Studi	:	Magister Ilmu Administrasi bidang minat Administrasi Publik
Hari/Tanggal	:	Minggu/ 01 September 2019

Menyetujui :

Pembimbing II,

Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Pembimbing I,

Prof.Dr.M.Arif Nasution, M.A
NIP. 19620703 198711 1 001

Pengaji Ahli

Prof.Dr.Aries Djaenuri, M.A

Mengetahui :

Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial, dan Politik

Dr. Darmanto, M.Ed
NIP.19591027 198603 1 003

Dekan Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik (FTHISIP)

Dr. Sofjan Arifin, M. Si
NIP. 19660619 199203 1 002

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG

Nama : Gelora Dwi Santalia Manurung
NIM : 500693434
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas
Pelayanan (Studi Kasus di Kantor Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten
Samosir)

TAPM telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Ilmu Administrasi bidang minat Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

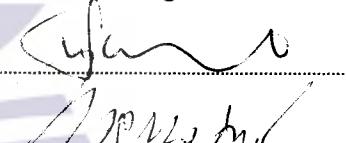
Hari/Tanggal : Minggu/ 01 September 2019
Waktu : 11.00 – 12.30 WIB

dan telah dinyatakan LULUS

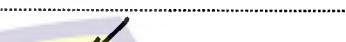
PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji
Nama : **Dr. Darmanto, M.Ed**

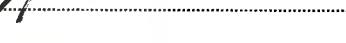
Tandatangan



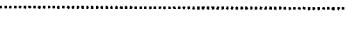
Penguji Ahli
Nama : **Prof.Dr.Aries Djaenuri, M.A**



Pembimbing I
Nama : **Prof. Dr. M. Arief Nasution, M.A**



Pembimbing II
Nama : **Dr. Darmanto, M.Ed**



DAFTAR ISI

Halaman

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori	12
B. Penelitian Terdahulu	59
C. Kerangka Berpikir.....	63
D. Operasionalisasi Variabel	65
E. Hipotesis	65

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	67
B. Sumber informasi	67
C. Instrumen Penelitian	69
D. Prosedur Pengumpulan Data.....	69
E. Metode Analisis Data	71

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	76
B. Penyajian data Responden.....	81
C. Penyajian Data Angket Responden.....	83
D. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	91
E. Pembahasan.....	96

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	98
B. Saran.....	99

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia adalah penduduk yang siap, mau dan mampu memberikan sumbangan terhadap usaha untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi. Jika dilihat dari ilmu kependudukan, konsep sumber daya manusia ini dapat disejajarkan dengan konsep tenaga kerja yang meliputi angkatan kerja dan bukan angkatan kerja. Angkatan yang bekerja dapat juga disebut dengan pekerja.

Organisasi Pada dasarnya oraganisasi merupakan kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan. Organisasi adalah kumpulan orang, proses pembagian kerja antara orang-orang yang ada didalam organisasi dan adanya sistem kerja sama atau sistem sosial diantara orang-orang yang ada didalam organisasi tersebut.

Untuk mencapai tujuan daripada suatu organisasi diperlukan berbagai macam sumber daya. Mulai dari sumber daya manusia, peralatan, mesin, keuangan maupun sumber daya informasi. Setiap sumber daya memiliki tugas dan masing-masing fungsi. Sebagai suatu sistem sumber daya yang ada tersebut akan berinteraksi dan saling bekerja sama sehingga tujuan suatu organisasi dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

Dengan berbijak pada pendekatan sistem, manajemen sumber daya manusia adalah bagian dari sebuah sistem yang lebih besar yaitu organisasi. Oleh karena itu, upaya-upaya sumber daya manusia yang ada hendak dievaluasi berdasarkan kontribusinya, berdasarkan produktifitas organisasi. Dalam

prakteknya, model manajemen sumber daya manusia merupakan suatu sistem terbuka yang terbentuk dari bagian-bagian yang saling terikat.

Setiap organisasi baik itu organisasi perusahaan, sosial ataupun organisasi pemerintahan mempunyai tujuan yang dapat dicapai melalui pelaksanaan pekerjaan tertentu, dengan menggunakan sumber daya yang ada pada organisasi tersebut. Dan yang paling penting dalam mencapai tujuan organisasi adalah sumber daya manusia.

Sumber daya manusia sebagai salah satu sumber daya yang ada didalam suatu organisasi memegang peranan penting dalam keberhasilan pencapaian dari tujuan organisasi. Berhasil atau tidaknya tujuan suatu organisasi tergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan tugas dan fungsinya, manusia selalu berperan aktif dan selalu dominan dalam setiap aktifitas organisasi, karena manusia merupakan perencana, pelaku, sekaligus menjadi penentu terwujudnya tujuan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia memiliki kedudukan yang sangat penting bagi organisasi. Oleh karena itu dalam mengelolanya, mengatur dan memanfaatkan sumber daya manusia maka tujuan organisasi akan berjalan sesuai apa yang diharapkan, sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai tujuan daripada suatu organisasi.

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam organisasi karena manusia inilah yang mampu menggerakkan seluruh komponen yang berada dalam organisasi. Organisasi tanpa manusia tidak akan berjalan. Manusia merupakan sumber daya yang mempunyai pikiran dan perasaan yang membedakannya dengan faktor-faktor produksi yang lain. Perbedaan karakter dan perannya yang

sangat penting, maka organisasi harus senantiasa mengelola faktor produksi yang dimiliki secara efektif dan efisien agar mampu menciptakan keunggulan melalui sumber daya manusia itu sendiri dalam menciptakan produk barang atau jasa.

Seorang pakar ilmu manajemen terkemuka, Dale sebagaimana dikutip oleh Handoko (1991:155) menyatakan bahwa dari semua sumber yang tersedia bagi organisasi, yaitu uang, bahan, peralatan, dan manusia, maka sumber yang terpenting bagi pencapaian tujuan organisasi adalah manusia karena manusia mempunyai kemampuan untuk tumbuh dan berkembang. Unsur yang paling menentukan bagi keberhasilan pencapaian tujuan adalah faktor manusianya. Manusia yang bersumber daya harus terus ditingkatkan kemampuannya sehingga dapat mendukung dan bekerja semaksimal mungkin untuk keberhasilan pencapaian tujuan organisasi.

Pendapat tersebut dipertegas oleh Drucker (1995:278) bahwa manusia yang bersumber daya sangat diperlukan bagi organisasi. Suatu organisasi, sumber daya yang disumbangkan oleh para anggotanya berupa keterampilan, pengetahuan dan kemampuan di dalam bekerja. Hal ini dikenal dengan istilah modal manusia. Mengidentifikasi dan menilai modal manusia tentu saja merupakan hal yang sulit dan kompleks. Keterampilan dan kemampuan seseorang dapat diukur melalui prestasi kerja, pengalaman dan kualifikasi. Belakangan ini banyak organisasi yang menilai orang-orangnya berdasarkan penilaian yang sistematis dan terperinci berdasarkan pengetahuan, sikap, dan perilaku. Dikembangkan pula penilaian terhadap kemampuan untuk bekerja sama secara lebih efektif. Pemberian layanan publik dan pembangunan dibutuhkan aparatur pemerintahan yang memiliki kualifikasi dan kemampuan tertentu. Upaya untuk menempatkan aparatur

pemerintah secara tepat, dengan memperhatikan kecocokan antara tuntutan pekerjaan dan kualifikasi atau kemampuan merupakan suatu keharusan. Tingkat kemampuan dan profesionalisme aparatur pemerintahan yang ada perlu selalu dinilai kembali. Berdasarkan penilaian tersebut, dilakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia sesuai tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab melalui pendidikan, pelatihan, loka karya, dan sebagainya. Kritik tentang rendahnya kualitas pelayanan, keterbatasan kemampuan, serta birokrasi publik yang patologis terasa semakin santer, terlebih-lebih pada era bebas ini (Sulistiyani, dkk 2003:80). Era globalisasi pada saat ini setiap organisasi pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga menjadi proaktif terhadap perubahan. Peningkatan mutu sumber daya manusia yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya manusia merupakan syarat utama dalam era globalisasi untuk mewujudkan kemampuan bersaing dan kemandirian. Sejalan dengan itu, visi dalam konteks pembangunan bidang kepegawaian di masa yang akan datang adalah mempersiapkan Pegawai Negeri Sipil yang profesional, mampu bersaing dan mampu mengatasi perkembangan dunia yang pesat di berbagai aspek kehidupan sehingga mampu meningkatkan mutu pelayanan serta kinerja yang tinggi (Ma'arif, 2003:2). Hal tersebut mencerminkan bahwa manajemen pemerintahan negara sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang berperan. Tanpa pegawai negeri yang memiliki persyaratan kompetensi, suatu sistem administrasi negara akan mengalami kegagalan dalam mengemban misinya. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi pegawai negeri merupakan persyaratan mutlak bagi terbangunnya sistem dan proses administrasi negara.

Wujud nyata dari prinsip sumber daya manusia dapat dilihat dari dilakukannya upaya penilaian kebutuhan dan evaluasi terhadap tingkat kemampuan dan profesionalisme sumber daya manusia yang ada serta upaya perbaikan atau peningkatan kualitas sumber daya manusia. Tanpa diterapkannya prinsip profesionalisme akan menyebabkan pemborosan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Sekretaris Negara RI Nomor 6 Tahun 2008, Peraturan ini digunakan untuk mengukur kompetensi individu PNS dalam menduduki jabatan struktural eselon II, III, dan IV pada satuan kerja di lingkungan Sekretariat Negara serta untuk menjamin obyektivitas pengangkatan Pegawai Negeri Sipil dalam jabatan struktural eselon II, III, dan IV di Sekretariat Negara RI. Namun sejak diterbitkannya Peraturan Mensesneg ini pada tanggal 27 Mei 2008 sampai saat ini belum dilaksanakan karena penjabaran lebih lanjut mengenai Permensesneg tersebut masih dilakukan koordinasi yang lebih matang dengan unit kerja di lingkungan lembaga kepresidenan, menyatakan bahwa strategi peningkatan sumber daya manusia perlu diformulasikan dalam upaya menjalankan paradigma baru pemerintahan yaitu *clean government* dan *good governance*. *Clean government* merupakan tuntutan pemerintahan saat ini dan untuk melaksanakan hal tersebut profesionalisme aparatur yang dicirikan oleh meningkatnya kompetensi, merupakan prasyarat yang harus dimiliki aparatur Pegawai Negeri Sipil. Dalam sistem karier, dimungkinkan pemberian kenaikan pangkat kepada aparatur negara tanpa ujian jabatan, dan pengangkatan dalam jabatan dilaksanakan

berdasarkan jenjang yang telah ditentukan. Sedangkan yang dimaksud dengan sistem prestasi kerja adalah suatu sistem kepegawaian dimana untuk melakukan pengangkatan seorang pegawai negeri sipil dalam suatu jabatan didasarkan atas kecakapan dan prestasi yang telah dicapai oleh orang yang akan diangkat itu. Kecakapan aparatur Negara tersebut harus dibuktikan dengan lulus ujian jabatan dan prestasinya itu harus dapat dibuktikan secara nyata. Pelaksanaan dari kedua sistem ini terkadang menimbulkan masalah manakala titik berat pertimbangan dalam pengangkatan pejabat tersebut lebih menekankan pada unsur pengabdiannya, dalam arti pangkat, masa kerja serta kesetiaan mendominasi dalam pengambilan keputusan tanpa melihat secara seksama unsur kecakapan dan kemampuan dari aparatur Negara tersebut. Sampai saat ini dalam sistem pengangkatan pejabat di lingkungan pegawai negeri sipil, meskipun telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, namun masih sering menimbulkan persoalan. Hal ini terjadi karena adanya benturan antara ketentuan peraturan dengan kebijakan pengambil keputusan yang cenderung mengabaikan persyaratan-persyaratan tertentu yang tertuang di dalam suatu peraturan. Salah satu contoh yang sering kita dapati adalah pengangkatan pejabat pada suatu jabatan tertentu yang sebenarnya jika dilihat secara kualitatif tidak memenuhi syarat ideal untuk memegang jabatan itu. Memang diakui bahwa kemampuan manajerial tidak selalu ditentukan oleh latar belakang pendidikan seseorang, namun akan lebih baik apabila dilihat lebih objektif, selain kemampuan manajerial juga harus dilengkapi dengan kemampuan teknis. Oleh karena dengan hanya semata-mata mengandalkan kemampuan manajerial dan mengabaikan kemampuan teknis, maka operasionalisasi tugas tidak akan dapat berjalan

Sebagaimana telah dituangkan dan diatur di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 100 tahun 2000 tentang pengangkatan Pegawai Negeri Sipil dalam Jabatan Struktural, salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh seorang pegawai negeri sipil untuk dapat diangkat dalam jabatan struktural adalah memiliki kemampuan manajerial dan juga memiliki kemampuan teknis fungsional. Hal ini berarti bahwa apabila seorang pegawai negeri sipil yang tidak memiliki kemampuan itu, maka tidak dapat diangkat untuk menduduki suatu jenjang jabatan struktural. Persoalannya yang ada adalah bagaimana mengukur bahwa seorang pegawai negeri sipil yang diangkat itu telah memenuhi kriteria yang telah ditetapkan, dan sebelum mengukur pun harus telah diketahui secara pasti uraian jabatan tersebut. Satu-satunya perangkat yang ada saat ini yang mungkin dapat dijadikan rujukan untuk mengetahui hal itu adalah Sasaran Kinerja Pegawai(SKP), dimana satu-satunya unsur yang dapat dinilai sebagai tolok ukur kemampuan Pegawai Negeri Sipil adalah prestasi kerja. Sementara unsur-unsur yang lain, seperti kesetiaan, tanggungjawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama, prakarsa, dan kepemimpinan, tidak berkaitan langsung dengan kemampuan aparatur tersebut. Komponen-komponen penilaian itu lebih banyak menilai sikap daripada menilai kemampuan aparatur. Sehingga validitas Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) sebagai alat ukur pembuktian kemampuan seseorang pegawai negeri sipil dianggap masih sangat lemah. Sementara itu, di dalam mengisi Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) ini pun ada kecenderungan umum para atasan memberikan penilaian secara tidak obyektif, tetapi lebih cenderung emosional subyektif. Sehingga perangkat Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) ini sangat sulit

untuk dijadikan sebagai satu pegangan untuk menilai kemampuan daripada aparatur tersebut.

Fenomena yang terjadi pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir, rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan publik di era reformasi merupakan harapan seluruh masyarakat, namun dalam perjalanan reformasi yang memasuki tahun ke enam, ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat Kabupaten Samosir justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang utamanya ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik tersebut. Sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, dan sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan, mahal, tertutup, dan diskriminatif serta berbudaya bukan melayani melainkan dilayani juga merupakan aspek layanan publik yang banyak disoroti.

Sesuai dengan Standar Pelayanan perizinan yang ditetapkan dalam Peraturan Bupati Samosir Nomor 34 Tahun 2017 Tentang Standard Pelayanan (SP) Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir bahwa Jangka Waktu pelayanan Perizinan untuk Surat Izin Usaha Perdagangan adalah 10 (sepuluh) hari kerja. Namun, pada umumnya Surat Izin Usaha Perdagangan tidak dapat diterbitkan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan didalam Standar Pelayanan (SP).

Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

NO	NAMA PERUSAHAAN	ALAMAT PERUSAHAAN	NAMA PEMILIK	JENIS IZIN	NO IZIN	TGL MASUK	TGL KELUAR
1	2	3	4	6	7	8	9
1	CV. BETARIANDI	SIPOLTONGAN DS. PASARAN PARSAORAN KEC. NAI NGGOLAN	JONNY SITUMORANG	SIUP	247/02.23/DISPM& PPTSP/PK/XII/2017	20 NOPEMBER 2017	12 DESEMBER 2017
2	BUNGA ABADI SERVICE	PANJAITAN DS. SIANTING - ANTING KEC. PANGURURAN JL. SM. RAJA NO. 43 KEL. PASAR PANGURURAN KEC. PANGURURAN	JHON PARHARA NAINGGOLAN	SIUP	248/02.23/DISPM& PPTSP/PK/XII/2017	16 NOPEMBER 2017	12 DESEMBER 2017
3	CV. BUNGA TANJUNG	GORTAP SITANGGANG	SIUP	249/02.23/DISPM& PPTSP/PK/XII/2017	14 NOPEMBER 2017	18 DESEMBER 2017	
4	CV. MELIANA	DESA HUTAGALUNG KEC. HARIAN	RUSMAN SITINJAK	SIUP	250/02.23/DISPM& PPTSP/PK/XII/2017	16 NOPEMBER 2017	18 DESEMBER 2017
5	CV. HASIANNA	DESA HUTAGALUNG KEC. HARIAN	BENGET SITINJAK	SIUP	251/02.23/DISPM& PPTSP/PK/XII/2017	16 NOPEMBER 2017	18 DESEMBER 2017
6	UD. AMBRASADOR SIMARSOIT	JL. DR. HADRIANUS SINAGA KEL. PINTU SONA KEC. PANGURURAN	JULIANTO SIHOTANG	SIUP	252/02.23/DISPM& PPTSP/PK/XII/2017	14 NOPEMBER 2017	18 DESEMBER 2017
7	TOKO MAS & PERMATA "INDAH PERMATA "	JL. SIMANINDO HARIARA TOLU DS. PARSAORAN I KEC. PANGURURAN	LAMTIUR NABABAN	SIUP	254/02.23/DISPM& PPTSP/PK/XII/2017	28 NOPEMBER 2017	18 DESEMBER 2017
8	UD. MARIA	JL. HOLANG - HOLANG DS. MARTOBA KEC. SIMANINDO	VIKTOR SIDABUTAR	SIUP	256/02.23/DISPM& PPTSP/PK/XII/2017	27 NOPEMBER 2017	18 DESEMBER 2017
9	CV. VOLTAMAS	DESA PASARAN I KEC. NAINGGOLAN	DIANA NAINGGOLAN	SIUP	253/02.23/DISPM& PPTSP/PK/XII/2017	28 NOPEMBER 2017	19 DESEMBER 2017
10	CV. JEEGES LASSIO	JL. AEK RANGAT KEL. SIOGUNG - OGUNG KEC. PANGURURAN	ELIJAY SIGALINGGING	SIUP	255/02.23/DISPM& PPTSP/PK/XII/2017	28 NOPEMBER 2017	19 DESEMBER 2017
11	UD. EDYS DAYANTO	AEK RANGAT KEL. SIOGUNG - OGUNG KEC. PANGURURAN	SAHAT NAIBAHO	SIUP	257/02.23/DISPM& PPTSP/PK/XII/2017	11 Desember 2017	19 DESEMBER 2017
12	LAS WATER	JL. PERKANTORAN PARBABA DS. SIOPAT SOSOR KEC. PANGURURAN	HETDINAH TURNIP	SIUP	258/02.23/DISPM& PPTSP/PK/XII/2017	11 Desember 2017	19 DESEMBER 2017
13	UD. GULASA	JL. DIPONEGORO DS. PARDOMUAN I KEC. PANGURURAN	SABAR MENANTI SIHOMBING	SIUP	259/02.23/DISPM& PPTSP/PK/XII/2017	11 Desember 2017	19 DESEMBER 2017
14	SELA GORDYN	JL. KOL. LIBERTY MALAU DS. PARDOMUAN I KEC. PANGURURAN	ABIDIN SIMAMORA	SIUP	260/02.23/DISPM& PPTSP/PK/XII/2017	11 Desember 2017	19 DESEMBER 2017
15	UD. PLUTO	JL. TOMOK - ONAN RUNGGU DS. TOMOK KEC. SIMANINDO	YANTI ROSALINA SILALAHI	SIUP	261/02.23/DISPM& PPTSP/PK/XII/2017	27 November 2017	20 DESEMBER 2017
16	UD. RAMBE MANIS	JL. SIMANINDO TIGA URAT DS. PARLONDUT KEC. PANGURURAN	RUDIN SITANGGANG	SIUP	262/02.23/DISPM& PPTSP/PK/XII/2017	27 November 2017	20 DESEMBER 2017
17	UD. CHRISJON	JL. KOL. LIBERTY MALAU DS. PARDOMUAN I KEC.	ERIJON MARHAPOSAN SINAGA	SIUP	263/02.23/DISPM& PPTSP/PK/XII/2017	11 Desember 2017	22 DESEMBER 2017

		PANGURURAN					
18	PARNA SEDERHANA	PANGALOAN DS. HUTA GINJANG KEC. SIMANINDO	RONI SINAGA	SIUP	264/02.23/DISPM&P PTSP/PK/XII/2017	11 Desember 2017	22 DESEMBER 2017
19	CV. EDY JAYA	PASAR DAME DS. SIJAMBUR KEC. RONGGUR NIHUTA	KASMAN NAIBAH	SIUP	265/02.23/DISPM&P PTSP/PK/XII/2017	11 Desember 2017	22 DESEMBER 2017

Sumber : Data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir Tahun 2017

Dari uraian tersebut di atas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan mengambil judul yaitu : **“Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan (Studi Kasus di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Samosir.
2. Sejauh mana Sumber Daya Manusia mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Samosir.

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui Apakah ada pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir.
2. Untuk mengetahui Sejauh mana Sumber Daya Manusia mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan, mengenai masalah-masalah yang ada dalam pemasaran khususnya dari segi sumber daya manusia, dan kualitas pelayanan.

2. Secara Praktis

Sebagai bahan pertimbangan bagi Dinas dalam membuat kebijaksanaan untuk memecahkan masalah sumber daya manusia yang sedang dihadapi Dinas baik dari segi kualitas pelayanan.

3. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi atau acuan bagi peneliti berikutnya dan menindaklanjuti dengan penelitian yang baru

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

A.1 Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan suatu proses untuk menumbuhkan atau meningkatkan suatu potensi fisik dan psikis manusia untuk mencapai tujuan dan suatu organisasi (lembaga) yang dilakukan dengan cara mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja atau yang melakukan pekerjaan (Sudayat, 2009).

Jika dilihat dari segi bisnis, Sumber Daya Manusia (SDM) adalah manusia yang bekerja didalam suatu organisasi. Dalam hal ini Sumber Daya Manusia (SDM) disebut juga dengan karyawan. Jika tidak ada manusia yang menjadi sumber daya didalam suatu perusahaan, maka perusahaan tersebut tidak dapat berjalan dengan baik dan menghasilkan laba sehingga sumber daya manusia adalah merupakan suatu hal yang paling dibutuhkan oleh sebuah perusahaan(Silfianti, 2011). Menurut Sudayat(2009) juga disebutkan bahwa sumber daya manusia adalah ujung tombak pelayanan, sangat diandalkan untuk memenuhi standar mutu yang diinginkan oleh wajib pajak dan wajib retribusi. Untuk mencapai standar mutu tersebut, maka harus diciptakan situasi yang mendukung pelayanan yang memuaskan wajib pajak dan wajib retribusi. Upaya-upaya manusia itu bukan sesuatu yang statis, tetapi terus berkembang dan berubah, seirama dengan dinamika kehidupan manusia,yang berlangsung dalam kebersamaan sebagai suatu masyarakat. Oleh karena itusalah satu situasi yang mendukung adalah seluruh peraturan pengelolaan sumberdaya manusia yang

berdampak pada perlakuan yang sama kepada pegawai. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam bidang /fungsi produksi, pemasaran, keuangan, ataupun kepegawaian. Karena sumberdaya manusia(SDM) dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang SDM dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang di sebut manajemen sumber daya manusia. Dalam hal ini manajemen memiliki arti sebagai suatu pengetahuan tentang bagaimana *memanage* (mengelola) sumber daya manusia.

Dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan, permasalahan yang dihadapi manajemen bukan hanya terdapat hanya pada bahan mentah, alat-alat kerja, mesin-mesin produksi, uang dan lingkungan kerja saja, tetapi juga menyangkut karyawan (sumber daya manusia) yang mengelola faktor produksi lainnya tersebut. Hal yang perlu kita ketahui juga bahwa sumber daya manusia manusia sendiri sebagai faktor produksi, seperti halnya faktor produksi yang lainnya, merupakan masukan (*input*) yang diolah oleh perusahaan yang diharapkan akan menghasilkan keluaran (*output*). Karyawan baru serta belum memiliki keterampilan dan keahlian akan dilatih, sehingga nantinya menjadi karyawan yang terampil dan ahli. Dengan pelatihan yang diberikan kepada karyawanserta adanya pengalaman dan motivasi, maka karyawan tersebut akan menjadi karyawan yang matang. Pengolahan sumber daya manusia inilah yang disebut Manajemen SDM.Tujuan manajemen SDM adalah meningkatkan kontribusi produktif orang-orang yang ada dalam perusahaan melalui sejumlah cara yang bertanggung jawab

secara strategis, etis, dan sosial. Peranan Departemen SDM memiliki peranan penting karena departemen tersebut tidak mengontrol banyak faktor yang membentuk andil SDM misalnya : modal, bahan baku, dan prosedur. Departemen ini tidak memutuskan masalah strategi atau perlakuan supervisor terhadap karyawan, meskipun departemen tersebut jelas-jelas mempengaruhi kedua-duanya. Dengan adanya Manajemen SDM, hal ini akan mendorong para manajer dan tiap karyawannya untuk melaksanakan strategi yang telah diterapkan oleh perusahaan maupun organisasi.

Apabila kita melakukan pembahasan tentang masalah manajemen Sumber Daya Manusia, sudah pasti berkaitan dengan pengertian manajemen. Adapun definisi manajemen Menurut pendapat Flippo (1991), bahwa manajemen adalah pihak terkait yang memiliki kemampuan untuk memimpin didalam suatu organisasi terhadap pihak lain. Sedangkan menurut Stoner, et al. (1996) di dalam Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)), bahwa manajemen di definisikan berdasarkan pada fungsi spesifiknya, dalam hal ini ada ada 4 (empat) fungsi spesifik dari manajer, yaitu melakukan perencanaan, melakukan pengorganisasian, kepemimpinan serta pengendalian.

Apabila kita mengartikannya lebih luas, bahwa manajemen merupakan merupakan suatu proses dalam pelakukan perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, serta pengendalian terhadap berbagai usaha dan semua sumber daya, termasuk sumber daya manusia, untuk memenuhi maksud dan tujuan daripada sebuah sebuah perusahaan ataupun Organisasi Perangkat Daerah (OPD).

Sesuai dengan pengertian Manajemen tersebut di atas, kita dapat mengatakan bahwa pengertian manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) secara

lengkap adalah suatu proses dalam melakukan perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan melakukan tahap pengendalian terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan baik itu proses pengadaan karyawan, pengembangan kemampuan karyawan, pemberian kompensasi terhadap karyawan, pemeliharaan karyawan, dan pemutusan hubungan kerja terhadap karyawan yang ditetapkan berdasarkan pada ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku untuk mencapai suatu maksud ataupun tujuan dari karyawan itu sendiri, organisasi, dan seluruh lapisan masyarakat.

Dapat kita lihat bahwa ada banyak defenisi dari Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menurut para ahli , namun pada prinsipnya setiap defenisi yang mereka nyatakan memiliki makna yang hampir sama. Hal tersebut dapat kita lihat menurut beberapa ahli Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

- Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Menurut Mondy, Noe, dan Premeaux (1996) secara sederhana mendefinisikan Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu proses dimana mempergunakan sumber daya manusia untuk mencapai sasaran maupun tujuan dari sebuah tujuan organisasi.
- Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Menurut Anthony, Kacmar, dan Perrewe (2002) memberikan pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai bermacam-macam tugas berkaitan dengan usaha untuk memiliki, melatih, mengembangkan, memotivasi, mengorganisasi, dan memelihara karyawan perusahaan.
- Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Menurut Cascio (2003), setiap manajer yang bertanggung jawab terhadap sumber daya manusia

harus memperhatikan lima aktivitas yang berkaitan dengan pengangkatan staf, usaha untuk mempertahankan karyawan, pengembangan karyawan, usaha untuk menjaga ketaatan dan ketertiban karyawan, serta usaha meningkatkan kemampuan organisasi.

- Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Menurut Rivai (2005), bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki peranan penting yang signifikan bagi suatu organisasi maupun perusahaan. Hal ini bermanfaat dalam proses pengelolaan, pengaturan, pengurusan, dan pemanfaatan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada sehingga dapat bermanfaat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya yang secara langsung akan dapat melakukan pekerjaan secara produktif, efektif, dan efisien sehingga tujuan dan saran dari sebuah organisasi dapat tercapai. Apabila suatu perusahaan tidak maksimal dalam melakukan fungsi daripada Manajemen Sumber Daya Manusia maka yang ada adalah ketidakmampuan suatu perusahaan ataupun organisasi untuk mencapai tujuannya.

A.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia terdiri dari kata manajemen dan sumber daya manusia. Manajemen merupakan suatu proses yang mengatur pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisian untuk mencapai tujuan tertentu. Sumber daya yang dimaksud dapat digolongkan dalam beberapa hal, yaitu: *man* (manusia), *money* (uang), *method* (metode/cara/sistem), *materials* (bahan), *machines* (mesin), dan *market* (pasar). Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu ilmu dan seni dalam mengatur hubungan dan peranan setiap sumber daya manusia agar dapat mencapai tujuan

dari organisasi secara efektif dan efisien (Silfianti, 2011). Manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan,kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemberhentian karyawan, dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan, individu, karyawan dan masyarakat.

A.3 Indikator Sumber Daya Manusia

Indikator kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) bermacam-macam menurut para ahli. Didalam buku “ Transformasi Sumber Daya Manusia” yang dikemukakan oleh Danim (2006), adapun yang menjadi Indikator daripada kualitas sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan fisik dan kesehatan Sumber Daya Manusia
2. Kemampuan intelektual (pengetahuan dan Keterampilan) Sumber Daya Manusia
3. Nilai Spiritual (Kejuangan)

Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas kedepannya menurut Danim (1996) adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang memenuhi persyaratan:

A.Kualitas Fisik dan kesehatan

Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas baik itu dari segi Fisik maupun kesehatan yang mencakup:

1. Mempunyai kualitas kesehatan yang baik serta kesegaran jasmani
2. Mempunyai taraf hidup yang layak serta manusiawi

B. Kualitas Intelektual (Pengetahuan dan Keterampilan)

Kemampuan Intelektual (Pengetahuan dan Keterampilan) Sumber Daya Manusia itu sendiri mencakup:

- a. Sumber Daya Manusia yang Memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi
- b. Memiliki jenis pendidikan yang beragam dan berkualitas serta memiliki ketrampilan yang berhubungan dengan dunia kerja, sehingga mampu untuk bekerja dilapangan baik di tingkat yang bersifat lokal, nasional maupun di tingkat internasional.
- c. Mampu untuk menguasai beberapa macam bahasa, seperti bahasa nasional, bahasa ibu (daerah) dan kemampuan untuk menguasai paling sedikit 1 (satu) bahasa Internasional.
- d. Memahami pengetahuan dan keterampilan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman.

C.Kualitas Spiritual (Kejuangan)

Nilai Spiritual (Kejuangan) Sumber Daya Manusia mencakup:

- a. Memiliki ketiaatan dan menjalankan agama dan kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa serta memiliki toleransi dalam beragama.
- b. Memiliki semangat juang yang tinggi baik itu bersifat individu maupun didalam bermasyarakat.
- c. Memiliki Sifat Jujur dimana terdapat antara kesamaan pikiran, perkataan dan perbuatan.
- d. Mengutamakan kepentingan negara dan masyarakat diatas kepentingan pribadi dan golongan.
- e. Adaptif dan juga kritis terhadap pengaruh negative dari nilai-nilai budaya asing yang masuk.
- f. Memiliki tingkat kesadaran disiplin nasional sebagai suatu budaya bangsa .

- g. Kompetitif melalui peningkatan motivasi kerja, etos kerja dan produktif untuk membangun kemajuan bangsa dan negara.
- h. Mampu untuk berjiwa besar dan berfikir positif dalam setiap menghadapi berbagai macam permasalahan baik itu masalah didalam bermasyarakat, berbangsa dan bernegara untuk tercapainya keutuhan dan kemajuan negara.
- i. Bersifat terbuka yang didasari tanggung jawab yang bermanfaat bagi kepentingan bangsa dan negara.
- j. Jiwa kesadaran hukum yang tinggi , memahami apa yang menjadi hak dan kewajiban berdasarkan pada Undang-Undang Dasar Tahun 1945.

Sekaitan dengan jabaran-jabaran tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa Indikator Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas memegang peranan penting didalam sebuah organisasi ataupun perusahaan, hal ini terjadi karena Sumber Daya Manusia yang memiliki mutu, kualitas intelektual dan kualitas keterampilan yang baik serta mempunyai kualitas fisik maupun jasmani yang baik akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap maju mundurnya suatu organisasi.

A.4 Perumusan Strategi Sumber Daya Manusia

Strategi Sumber Daya Manusia merupakan rencana kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan SDM secara keseluruhan demi perubahan yang di harapkan oleh perusahaan, ada beberapa cara perumusan strategi Sumber Daya Manusia, yaitu :

- a. Proses perencanaan dua arah

Sumber Daya Manusia (SDM) yang di bentuk melalui dua arah adalah yaitu *top down* dan *bottom up* dalam suatu organisasi maupun perusahaan. Proses perumusan Sumber Daya Manusia *top down* itu sendiri akan mampu untuk menghasilkan kontek yang bersifat strategis yang sangat dibutuhkan dalam melakukan perencanaan. Perencanaan dikatakan bersifat strategis apabila rencana tersebut terfokus pada persoalan penting yang menjadi isu strategis didalam suatu perusahaan ataupun organisasi. Proses perumusan Sumber Daya Manusia melalui Pendekatan *bottom-up* biasanya merupakan pendekatan yang memiliki lingkup yang terbatas terhadap keadaan disekitar, pengidentifikasi, dan aktivitas yang diperlukan untuk menghasilkan hasil jangka pendek.

b. Proses penyatuan

Penilaian lingkungan dalam Sumber Daya Manusia (SDM) dihubungkan secara terpisah tapi sejajar, bersama-sama dan interaktif dengan strategi perusahaan merupakan fase penilaian lingkungan. Beberapa hasil dari pengamatan lingkungan SDM berhubungan dengan perencanaan strategi perusahaan dan diterapkan padanya. Strategi Sumber Daya Manusia dikembangkan secara bersama-sama dengan strategi perusahaan. Keduanya dapat di hadirkan dan didiskusikan bersama-sama, tetapi keduanya adalah ahil yang berbeda dari proses yang sejajar dan bersatu. Dengan mengembangkan dan mempertimbangkannya secara berduaan, ada kemiripan yang saling memengaruhi satu dengan yang lain dan di ambil sebagai keseluruhan yang terpadu sekurang-kurangnya sebagai perekat.

c. Proses terpisah

Pendekatan alternative dan terbaik yang menjadi pendekatan dan yang paling umum di terapkan akhir-akhir ini adalah pengembangan dari rencana Sumber Daya Manusia (SDM) yang berbeda. Proses ini di siapkan secara terpisah dari keseluruhan strategi perusahaan dan dapat dirumuskan secara besama-sama dengan perencanaan strategis. Dalam proses terpisah, perumusan Sumber Daya Manusia (SDM) tercipta dalam pengarahan program, kebijakan, dan keputusan praktis serta kegiatan. Walaupun demikian, belum semua perusahaan ataupun organisasi yang belum melakukan perumusan Sumber Daya Manusia sevcara optimal dalam membuat ataupun menetapkan kebijakan-kebijakan yang dianggap perlu.

d. Proses terpadu

Proses terpadu merupakan proses perumusan Sumber Daya Manusia (SDM) dimana hal-hal yang menjadi bagian integral dari strategi perusahaan berada pada tingkatan masing-masing.

Agar manajemen Sumber Daya Manusia dapat menjadi terpadu, maka perubahan-perubahan yang ada sebaiknya ditelaah dengan cara menghargai apa yang menjadi persoalan didalam organisasi ataupun perusahaan. Hal ini dapat dilihat melalui cara manajer mengangani hal-hal yang menjadi masalah didalam Sumber Daya Manusia (SDM) dan menganggapnya sebagai hal yang penting sehingga apa yang menjadi tujuan dari sutau perusahaan dapat tercapai. Dalam diskusi laporan strategi, pernyataan-pernyataan mungkin mengarah pada topik Sumber Daya Manusia (SDM) berkaitan dengan keuangan, produksi serta pemasaran atau aspek-aspek yang lainnya.

Ada bias yang timbul terhadap pelaksanaan dalam perusahaan-perusahaan yang sedang melaksanakan pelaksanaan manajemen, khusus sebagai bagian dari rumusan strategi dimana maksudnya adalah bahwa mereka mengartikan masalah yang ada ke dalam rencana kegiatan dalam program-program beberapa tahun dan skala prioritas, akuntabilitas yang jelas dan pengukuran-pengukuran hasil.

Tindakan yang dilakukan oleh perusahaan adalah melalui pengambilan pertimbangan tentang cara menjalankan strategi, cara agar semua pihak terkait terlibat didalam penerapan strategi. Disamping itu, Perencanaan dengan merekrut atau mengembangkan keterampilan manajemen masa depan difokuskan secara bertahap dalam pelaksanaan pengembangan yang akan di terapkan merupakan alternative lain yang dilakukan oleh pihak perusahaan terhadap pelaksanaan yang mungkin di ambil atau praktik manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) yang dapat di terapkan terhadap kebutuhan yang dipandang perlu.

A.5 Manajemen Sumber Daya Manusia

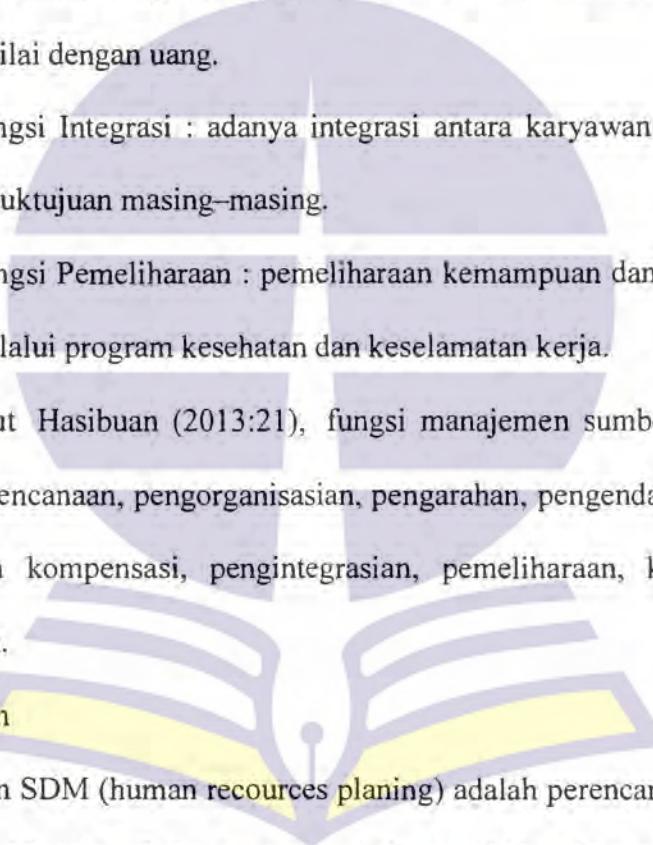
Manajemen sumber daya manusia terdiri dari kata manajemen dan sumberdaya manusia. Manajemen merupakan suatu proses yang mengatur pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Sumber daya yang dimaksud dapat digolongkan dalam beberapa hal, yaitu: *man* (manusia), *money* (uang), *method* (metode/cara/sistem), *materials* (bahan), *machines* (mesin), dan *market* (pasar). Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu ilmu dan seni dalam mengatur hubungan dan peranansetiap sumber daya manusia agar dapat mencapai tujuan dari organisasi secara efektif dan efisien (Silfianti, 2011). Manajemen sumber

daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemberhentian karyawan, dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan, individu, karyawan dan masyarakat.

A.6 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia memiliki beberapa fungsi yang dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

- a. Fungsi Manajemen sumber daya manusia terdiri atas:
 - 1. Fungsi Perencanaan : menentukan atau merencanakan program yang dapat
 - 2. membantu mencapai tujuan dari perusahaan.
 - 3. Fungsi Pengorganisasian : mengorganisasikan atau membuat hubungan antara
 - 4. setiap jabatan, personalia dan faktor-faktor fisik.
 - 5. Fungsi Pengarahan (Actuating/Directing) : mengarahkan karyawan, mengusahakan agar karyawan mau bekerjasama dengan efektif.
 - 6. Fungsi Pengkoordinasian
 - 7. Fungsi Pengendalian/Controlling : melakukan evaluasi dengan cari melihat dan membandingkan perbedaan dari rencana yang sudah dibuat dengan pelaksanaannya.
- b. Fungsi Operasional (FO) terdiri atas:
 - 1. Fungsi Pengadaan : menentukan jenis dan jumlah karyawan dan menentukan keberhasilan rekrutmen melalui prosedur yang tepat.

- 
2. Fungsi Pengembangan : fungsi ini berguna untuk perbaikan efektivitas kerjakaryawan dengan cara meningkatkan pengetahuan, keterampilan maupun sikap karyawan.
 3. Fungsi Pemberian Kompensasi : balas jasa yang diberikan sesuai dengan pekerjaan karyawan. Kompensasi dalam hal ini dapat berbentuk uang atau juga berbentuk fasilitas-fasilitas yang dapat dinilai dengan uang.
 4. Fungsi Integrasi : adanya integrasi antara karyawan dan perusahaan untuktujuan masing-masing.
 5. Fungsi Pemeliharaan : pemeliharaan kemampuan dan sikap karyawan melalui program kesehatan dan keselamatan kerja.

Menurut Hasibuan (2013:21), fungsi manajemen sumber daya manusia terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian.

1. Perencanaan

Perencanaan SDM (human resources planing) adalah perencanaan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian yang mana program kepegawaian terdiri dari pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian karyawan. Program kepegawaian yang tersusun dengan baik akan membantu

dan lebih memudahkan tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi (organization chart). Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

3. Pengarahan

Pengarahan (*directing*) di dalam fungsi manajemen sumber daya manusia adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4. Pengendalian

Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan pengendalian terhadap semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana, sehingga apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan didalam melaksanakan pekerjaan, diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana. Adapun pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerja sama serta pelaksanaan pekerjaan dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

5. Pengadaan

Pengadaan (*procurement*) memegang peranan penting didalam fungsi manajemen Sumber Daya Manusia (SDM). Pengadaan merupakan suatu proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan mempermudah organisasi/perusahaan mencapai tujuan.

6. Pengembangan

Pengembangan memegang peranan penting didalam manajemen Sumber Daya Manusia. Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan serta sesuai dengan bidang kemampuan sumber daya manusia agar benar-benar menguasai bidang kemampuannya.

7. Kompensasi

Rewardment dan *Punishment* merupakan hal yang penting untuk diterapkan didalam suatu organisasi ataupun perusahaan, sehingga menjadi pemicu kerja bagi karyawan. Kompensasi (*compensation*) merupakan pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Dalam hal ini adil diartikan sesuai dengan prestasi kerjanya sedangkan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan

primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.

8. Pengintegrasian

Pengintegrasian merupakan kegiatan untuk mempersatukan antara kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar dapat tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan merupakan hasil dari pengintegrasian. Perusahaan memperoleh laba, karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang sangat penting namun sulit untuk diterapkan didalam Sumber Daya Manusia (SDM), karena mempersatukan dua kepentingan yang bertolak belakang.

9. Pemeliharaan

Pemeliharaan (*maintenance*) di dalam manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun didalam organisasi ataupun perusahaan tempat mereka bekerja. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan pada kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman kepada internal konsistensi dan eksternal konsistensi.

10. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa dengan adanya disiplin yang baik maka akan sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-

peraturan yang diterapkan perusahaan dan norma-norma sosial tanpa paksaan dari atasan karyawan tersebut.

11. Pemberhentian

Didalam Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia, Pemberhentian (separation) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya. Pelepasan ini diatur oleh Undang-undang No. 12 Tahun 1964.

Tugas manajemen SDM untuk mengelola manusia seefektif mungkin agar diperoleh suatu satuan SDM yang merasa puas dan memuaskan. Menurut Veithzal Rivai (2005, h 14) Manajemen SDM merupakan bagian dari manajemen umum yang mengfokuskan diri pada SDM. Adapun fungsi-fungsi manajemen SDM seperti halnya fungsi manajemen umum, yaitu:

a. Fungsi Manajerial

- 1) Perencanaan (*planning*)
- 2) Pengorganisasian (*organizing*)
- 3) Pengarahan (*directing*)
- 4) Pengendalian (*controlling*)

b. Fungsi Operasional

- 1) Pengadaan tenaga kerja
- 2) Kompensasi
- 3) Pengintegrasian
- 4) Pemeliharaan
- 5) Pemusatkan hubungan kerja

Ada beberapa perbedaan Fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia. Aspek lain dari manajemen sumber daya manusia adalah peranannya dalam pencapaian tujuan perusahaan secara optimal dan terpadu. Manajemen sumber daya manusia tidak hanya memperhatikan kepentingan perusahaan, tetapi juga memperhatikan kebutuhan karyawan dan pemilik tuntutan masyarakat luas. Peranan manajemen sumber daya manusia adalah mempertemukan atau memadukan ketiga kepentingan tersebut yaitu perusahaan, karyawan dan masyarakat luas, menuju terciptanya efektifitas, efisiensi, produktifitas dan kinerja perusahaan.

A.7 Perencanaan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu, perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Menurut Andrew E. Sikula (1981;145):“Perencanaan sumber daya manusia atau perencanaan tenaga kerja didefinisikan sebagai proses menentukan kebutuhan tenaga kerja dan berarti mempertemukan kebutuhan tersebut agar pelaksanaannya berinteraksi dengan rencana organisasi”. Sementara itu George Milkovich dan Paul C. Nystrom (Dale Yoder, 1981:173) mendefinisikan bahwa:“Perencanaan tenaga kerja adalah proses peramalan, pengembangan, pengimplementasian dan pengontrolan yang menjamin perusahaan mempunyai kesesuaian jumlah pegawai, penempatan pegawai secara benar, waktu yang tepat, yang secara otomatis lebih bermanfaat”.

1. Perencanaan SDM merupakan proses analisis dan identifikasi tersedianya kebutuhan akan sumber daya manusia sehingga organisasi tersebut dapat mencapai tujuannya.
2. Kepentingan Perencanaan SDM.

Ada tiga kepentingan dalam perencanaan sumber daya manusia (SDM), yaitu:Kepentingan Individu.Kepentingan Organisasi.Perencanaan SDM harus mempunyai tujuan yang berdasarkan kepentingan individu, organisasi dan kepentingan nasional. Tujuan perencanaan SDM adalah menghubungkan SDM yang ada untuk kebutuhan perusahaan pada masa yang akan datang untuk menghindari mismanajemen dan tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas. Perencanaan Organisasi Perencanaan Organisasi merupakan aktivitas yang dilakukan perusahaan untuk mengadakan perubahan yang positif bagi perkembangan organisasi. Peramalan SDM dipengaruhi secara drastis oleh tingkat produksi. Tingkat produksi dari perusahaan penyedia (suplier) maupun pesaing dapat juga berpengaruh. Didalam peramalan SDM itu sendiri sangat diperlukan memperhitungkan perubahan teknologi, kondisi permintaan dan penawaran, dan perencanaan karir.

1. Kesimpulannya, PSDM memberikan petunjuk masa depan, menentukan dimana tenaga kerja diperoleh, kapan tenaga kerja dibutuhkan, dan pelatihan dan pengembangan jenis apa yang harus dimiliki tenaga kerja. Melalui rencana suksesi, jenjang karier tenaga kerja dapat disesuaikan dengan kebutuhan perorangan yang konsisten dengan kebutuhan suatu organisasi.

2. Syarat – syarat perencanaan SDM harus mengetahui secara jelas masalah yang akan direncanakannya. Sehingga mampu untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi tentang SDM. Selain itu perencanaan SDM Harus mempunyai pengalaman luas tentang job analysis, organisasi dan situasi persediaan SDM.
3. Proses perencanaan SDM maupun Strategi SDM merupakan sebagai alat yang digunakan untuk membantu organisasi untuk mengantisipasi dan mengatur penawaran dan permintaan SDM. Strategi SDM ini memberikan arah secara keseluruhan mengenai bagaimana kegiatan SDM akan dikembangkan dan dikelola.

Pengembangan rencana SDM merupakan rencana jangka panjang. Contohnya, dalam perencanaan SDM suatu organisasi harus mempertimbangkan alokasi orang-orang pada tugasnya untuk jangka panjang tidak hanya enam bulan kedepan atau hanya untuk tahun kedepan. Alokasi ini membutuhkan pengetahuan untuk dapat meramal kemungkinan apa yang akan terjadi kelak seperti perluasan, pengurangan pengoperasian, dan perubahan teknologi yang dapat mempengaruhi organisasi.

Data dan Informasi yang dikumpulkan tentang SDM kemudian dikelompokkan serta menganalisisnya. Menetapkan beberapa alternatif. Memilih yang terbaik dari alternatif yang ada menjadi rencana. Menginformasikan rencana kepada para karyawan untuk direalisasikan. Metode PSDM ,dikenal atas metode nonilmiah dan metode ilmiah. Dalam Metode nonilmiah diartikan bahwa perencanaan SDM hanya didasarkan atas pengalaman, imajinasi, dan perkiraan-

perkiraan dari perencanaanya saja. Rencana SDM semacam ini risikonya cukup besar, misalnya kualitas dan kuantitas tenaga kerja tidak sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Akibatnya timbul mismanajemen dan pemborosan yang merugikan perusahaan. Sedangkan Metode ilmiah diartikan bahwa PSDM dilakukan berdasarkan atas hasil analisis dari data, informasi, dan peramalan (forecasting) dari perencananya. Rencana SDM semacam ini risikonya relative kecil karena segala sesuatunya telah diperhitungkan terlebih dahulu. Perencanaan sumber daya manusia (SDM) merupakan tanggung jawab bagi semua manager dalam suatu organisasi dan bukan hanya tanggung jawab manager SDM (Agustiana,2009). Di dalam Jusuf Irianto (2001) disebutkan bahwa tujuan adanya perencanaan SDM adalah untuk memastikan sudah tersedianya sejumlah orang/pekerja yang telah memenuhi persyaratan dalam suatu organisasi pada kurun waktu tertentu. Dari tujuan tersebut dapat dikatakan bahwa adanya perencanaan SDM yang baik dapat membuat suatu organisasi dapat mengidentifikasi apa yang harus dilakukan untuk memastikan adanya SDM yang berkompetensi sesuai dengan kebutuhan untuk mencapai tujuan dari organisasi.

Proses estimasi SDM berdasarkan jumlah, tempat, keterampilan, dan perilaku untuk memberikan upaya kesehatan merupakan pengertian dari perencanaan SDM yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan pembangunan kesehatan. (Nengsih, 2010).

A.8 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan aktivitas manfaat atau tingkat kepuasan yang diperoleh oleh masyarakat dari instansi yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan. Hal ini terjadi karena pembelian suatu pelayanan umumnya melibatkan barang-barang yang melengkapinya pengunjung yang akan menginap di hotel, buku yang dijual di toko buku, pemakaian listrik oleh pelanggan listrik, izin yang diperlukan bagi pelaku usaha dan lain-lain.

Menurut Simamora (2006:172) mengatakan "Pelayanan adalah perihal atau cara yang semestinya atau kemudahan-kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan produk. Menurut pendapat dari Payne (2007:72) menyatakan bahwa "Pelayanan adalah suatu produk yang tidak nyata (*intangible*) dari hasil kegiatan timbal balik antara pemberi produk (*producer*) dan penerima produk (*customer*) melalui suatu atau beberapa aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan". Sementara menurut Sugiarto (2008:103) menyatakan bahwa "Pelayanan yaitu suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (pelanggan, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dan langganan) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani".

Dari pengertian pelayanan di atas dapat diambil batasan pelayanan, berupa produk yang wujudnya tidak nyata, kegiatan timbal balik *producer* dan *customer* untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Bagaimana suatu pelayanan dipandang akan tergantung dalam berapa besar harapan orang yang mengalaminya yakni kalau yang diharapkan tidak terlalu besar maka pelayanan yang baik merupakan kejutan yang mengagumkan. Di lain pihak, kalau kita menaruh harapan yang

besar maka kita mudah dikecewakan oleh pelayanan yang kita alami. Kalau suatu pelayanan yang dialami tidak sesuai dengan yang diharapkan maka hal ini sering disebut pelayanan buruk.

Sementara itu, adapun definisi daripada kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2006:59) bahwa kualitas pelayanan merupakan “sebagai bentuk tindakan keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas produk, yaitu produk yang diharapkan (*expected service*) dan produk yang diterima (*perceived service*)”.

A.9 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Adapun menurut Tjandra (2010:11), penggunaan kata pelayanan publik (*public service*) pelayanan umum ataupun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dipergunakan bersamaan dimana penggunaan istilah tersebut pada dasarnya tidak memiliki perbedaan yang berarti. Pelayanan sebagai sebuah sistem yang berguna dalam penyediaan apa yang menjadi kebutuhan dan keperluan seluruh lapisan masyarakat.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris (*public*), pengertian publik dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat dan negara. Dalam pengertian negara salah satunya adalah *public sector* (sektor negara). Dalam hal ini, pelayanan publik mengacu pada pengertian masyarakat atau umum. Walaupun pengertian publik melekat pada pelayanan publik namun tidak sepenuhnya sama dengan pengertian masyarakat. Ada beberapa Karakteristik khusus dari pelayanan publik dan hal inilah yang dapat membedakan dari pelayanan swasta, yaitu:

- a. Pada umumnya jenis layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah layanan berbentuk jasa dan barang tidak nyata, misalnya sertifikat, perizinan, peraturan, transportasi, keamanan, kebersihan.
- b. Pelayanan yang selenggarakan pada umumnya saling berhubungan dengan jenis pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalanan sistem pelayanan yang bersifat nasional. Misalnya pelayanan transportasi.
- c. Pelanggan internal yang cukup menonjol, seharusnya dalam pelayanan berlaku prinsip utamakan pelanggan eksternal lebih dahulu dari pelanggan internal, namun penerapan yang ada dilapangan adalah bahwa umumnya pemerintah pelayanan masih lebih mengutamakan pelanggan internal.
- d. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan meningkatnya mutu pelayanan yang diberikan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan bagi masyarakat, maka akan semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada kinerja pemerintah. Dengan demikian akan meningkatkan peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintahan.
- e. Terwujudnya tatanan kehidupan masyarakat dalam mengurus dan menuntaskan kebutuhan dan keperluan masyarakat merupakan tujuan akhir dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat adalah .

Untuk menciptakan gaya suatu manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan produk untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi empat prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan produk. Keenam prinsip tersebut sangat bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk

melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasok, karyawan, dan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2006:75) enam prinsip pokok tersebut meliputi :

a. Kepemimpinan

Untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan, sangatlah diperlukan kepemimpinan. Manajemen puncak memiliki peranan penting dalam menentukan strategi kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas kinerja akan dapat dicapai apabila Manajemen puncak dapat memimpin perusahaan dengan baik, apabila diabaikan maka secara otomatis usaha peningkatan kualitas pelayanan tidak akan signifikan.

b. Pendidikan

Pendidikan tentang kualitas pelayanan harus dimiliki oleh semua pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan, mulai dari staf yang terendah sampai kepada manajer puncak.

c. Perencanaan

Untuk dapat mencapai tujuan dari sebuah perusahaan ataupun organisasi, maka dibutuhkan Proses perencanaan strategi yang matang baik itu pengukuran maupun tujuan kualitas yang dipergunakan .

d. Review

Proses review sangat diperlukan dalam suatu organisasi, karena melalui proses ini sangat efektif dalam perubahan perilaku organisasi. Perhatian yang konstan dan kontinu untuk mencapai kualitas yang baik dapat diperoleh melalui mekanisme ini.

e. Komunikasi

Proses komunikasi dalam perusahaan berpengaruh terhadap Implementasi strategi kualitas dalam organisasi maupun perusahaan. Karyawan, pelanggan, pemerintah maupun masyarakat umum harus melakukan komunikasi yang baik untuk mencapai keadaan organisasi yang kondusif

f. Penghargaan dan pengakuan (*total human reward*)

Aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas dapat berupa penghargaan dan pengakuan terhadap kinerja seseorang. Apabila ada karyawan yang berprestasi baik, maka karyawan tersebut perlu diberi penghargaan dan prestasi sehingga dapat meningkatkan motivasi, rasa bangga. Hal ini akan berdampak positif terhadap organisasi ataupun perusahaan dan bagi masyarakat yang dilayani.

A.10 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2006:160) kualitas pelayanan akan dapat tercapai dengan faktor-faktor berikut :

- 1) *Tangibles* (bukti fisik), yaitu merupakan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) *Reability* (kehandalan), yaitu merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan secara tanggap.

4) *Assurance* (jaminan), Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan , kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.

5) *Empathy* (empati), Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

6) *Competence*

Yaitu keadaan dimana setiap orang dalam perusahaan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tersebut secara maksimal

7) *Courtesy*

Yaitu meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel* yang diberikan kepada para pelanggan, seperti petugas resepsionis, operator telepon, dan lain-lain.

8) *Credibility*

Yaitu suatu sikap jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi *contact personnel*, serta interaksi yang baik dengan pelanggan.

Dari pengertian-pengertian yang dipaparkan oleh para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah pada dasarnya bersifat relative yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menetukan ciri-ciri dan spesifikasinya, namun secara umum pengertian kualitas dapat didefinisikan sebagai fitur-fitur yang memiliki kesesuaian antara apa yang dirasakan pelanggan dengan apa yang diharapkan pelanggan. Indikator-indikator kualitas pelayanan

yang telah disebutkan di atas keseluruhannya adalah merupakan dalam bentuk pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Samosir.

A.11 Ruang Lingkup Pelayanan

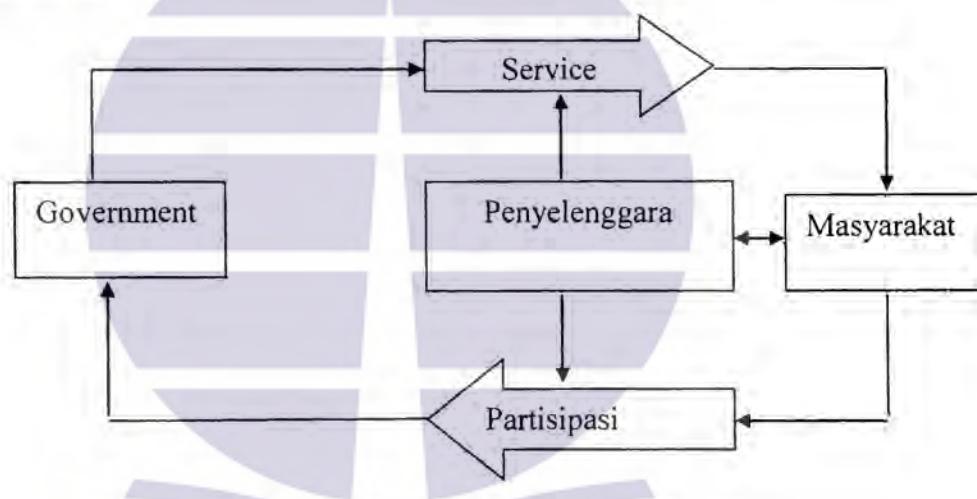
Pada umumnya bentuk pelayanan itu berbentuk barang yang nyata (*tangible*), barang tidak nyata (*intangible*), dan pelayanan juga dapat dalam bentuk jasa. Layanan yang berbentuk tidak nyata dan jasa yang diberikan kepada masyarakat oleh penyelenggara pelayanan adalah jenis layanan yang identik. Adapun pelayanan yang diselenggarakan pada umumnya memiliki perbedaan yang mendasar, pelayanan dalam bentuk nyata sangat untuk dinilai kualitasnya, sedangkan pelayanan dalam bentuk tidak nyata maupun dalam bentuk jasa relatif lebih sulit untuk dapat dinilai. Bidang-bidang fungsi pelayanan publik dibagi-bagi oleh Nurcholis (Nurcholis Hanif, 2012) menjadi beberapa bagian yaitu:

- a. Bidang kesehatan;
- b. Bidang Pendidikan;
- c. Bidang Sosial;
- d. Bidang Lingkungan yang mencakup bidang tata kota, bidang kebersihan, bidang sampah, bidang penerangan;
- e. Bidang Registrasi penduduk: kelahiran, kematian;
- f. Bidang Keagamaan;
- g. Bidang pemakaman;
- h. Bidang Perumahan;
- i. Bidang Rekreasi: taman, teater, museum

j. Bidang Legalitas (hukum), seperti KTP, paspor dan lain sebagainya

Gambar bagan dibawah menjelaskan tentang peran pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan umum dan keterlibatan masyarakat sebagai pengguna pelayanan sekaligus objek yang memiliki peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik

(co-produser).



Bagan 2.1. Partisipasi Dalam Pelayanan Publik

Sumber : Suwarno, Yogi. 2012

Dalam bagan diatas, *co-produser* berperan sebagai penghasil jasa atau pelayanan. Sementara itu *Co-produser* ini adalah masyarakat yang memiliki peran dalam proses penyelenggaraan pelayanan umum, sebagai bentuk partisipasi. Hal ini mengacu kepada defenisis ko-produksi yang dijelaskan oleh Ostrom. Ko-produksi Menurut Ostrom (Ostrom, 1996) seperti kutipan dibawah ini bahwa “*coproduction as the process through which inputs used to produce a good or service are contributed by individuals who are not “in” the same organization*” , dimana *co-production* adalah suatu proses di mana input yang digunakan dalam

penghasilan barang ataupun jasa diberikan oleh individu yang bukan bersumber dari organisasi maupun perusahaan yang sama.

Sesuai dengan ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, adapun garis besar pembagian kelompok pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Kelompok Pelayanan administratif;
2. Kelompok Pelayanan barang;
3. Kelompok Pelayanan jasa

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tersebut, umumnya akan timbul berbagai persoalan.

Dalam LAN, (LAN, 2003) persoalan-persoalan yang timbul di identifikasi sebagai berikut:

1. Sulitnya mengukur output maupun kualitas dari pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada lapisan masyarakat.
2. Tingginya ketidakpastian Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam *Service Participation Government Co-Producer*.
3. Tidak ada istilah “bottom line” di dalam pemerintahan, dimana pengertiannya bahwa serendah apapun kualitas kinerjanya, hal ini tidak akan berdampak buruk terhadap organisasi tersebut.
4. Organisasi pelayanan pemerintah menghadapi masalah berupa *internalities*. Artinya, organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dilayani. Hal ini bertolak belakang

dengan mekanisme pasar yang memiliki kelemahan dalam memecahkan masalah *eksternalities*.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan melalui penetapan standar pelayanan publik. Hal tersebut ditunjukkan dengan menerbitkan berbagai kebijakan yang tertuang didalam peraturan perundang-undangan namun sejauh ini Standar Pelayanan publik sebagaimana yang dimaksud belum dapat bekerja secara maksimal karena masih lebih banyak berada pada tingkat konsep, sedangkan implementasinya sendiri belum sesuai dengan yang diharapkan.

Ini tercermin dari masih rendahnya kualitas pelayanan yang diselenggarakan dan diberikan oleh berbagai instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik. Standar Pelayanan (SP) adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang prima. Sedangkan arti dari pelayanan prima itu sendiri adalah pelayanan yang diberikan cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu melalui peraturan perundang-undangan. Jadi pelayanan yang prima tidak sepenuhnya dipengaruhi oleh pihak yang melayani, namun pihak terkait yang ingin dipuaskan ataupun dipenuhi kebutuhannya juga memegang peranan penting. Adapaun Manfaat yang akan diperoleh dan dirasakan oleh masyarakat dengan adanya Standar Pelayanan (LAN, 2003) antara lain adalah sebagai berikut:

1. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memberikan

fokus pelayanan kepadapelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyediapelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukurkinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan terhadap masyarakat.

2. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja pelayanan publikmutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publikmenyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Hal ini disebabkan karena memberikan dan memfasilitasi berbagai pelayanan publikyang diperlukan oleh masyarakat adalah tugas dan fungsiutama pemerintah, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakatdalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, sosial dan lainnya.
3. Meningkatkan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unitpenyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagimasyarakat pelanggannya. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelasdasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biayaserta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnyamereka lakukan dalam memberikan pelayanan.

Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hakdan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasapelayanan. Tidak hanya itu, Standar pelayanan juga

dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan didalam melaksanakan tugas.

Sehingga hal tersebut dapat membantu masyarakat dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak memperoleh pelayanan yang prima sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sesuai dengan penjelasan tersebut diatas, untuk memberikan kualitas pelayanan publik yang prima, Standar Pelayanan merupakan faktor yang memegang peranan penting. Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan.

A.12 Pelayanan Publik Dalam Pemerintahan

Menurut Irfan Islamy (2010), pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintahan adalah pelayanan yang harus memenuhi kualitas yang baik. Pelayanan publik yang ada harus mampu untuk berfungsi untuk mengurangi bahkan menghilangkan kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan. Jumlah Sumber Daya Manusia yang ada harus sesuai, tidak kurang dan tidak pada level menengah dan level atas agar pelayanan publik yang prima dapat tercapai dan dapat tepat sasaran , Bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat juga harus mampu untuk mendekatkan birokrasi dengan masyarakat pelanggan.

Kualitas Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat masih rendah, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain:

1. Monopolistik, hal ini terjadi akibat dari tidak adanya persaingan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan antara pihak pemerintah dan pihak swasta, sehingga tidak ada dorongan ataupun motivasi yang kuat dalam memberikan peningkatan jumlah, kualitas ataupun pemerataan pelayanan kepada masyarakat.
2. Pengaruh faktor lingkungan, faktor lingkungan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja organisasi penyelenggara pelayanan publik, hal ini dapat terlihat antara transaksi dengan interaksi lingkungan dengan organisasi pelayanan publik.
3. Budaya birokrasi patrimonial, dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan didalam birokrasi di Indonesia, budaya birokrasi patrimonial masih berakar , pelayanan yang diberikan masih terikat pada tradisi-tradisi politik dan juga budaya masyarakat setempat sehingga banyak yang melanggar peraturan-peraturan yang telah ditetapkan, sehingga penyelenggaraan kegiatan pelayanan menjadi tidak kondusif.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, ada beberapa prinsip pokok yang harus diterapkan oleh aparat birokrasi publik dalam pemberian penyelenggaraan pelayanan publik antara lain:

1. Prinsip Aksestabelitas, prinsip aksestabelitas merupakan prinsip dalam hal memberikan pelayanan haruslah terjangkau secara cepat dan mudah oleh masyarakat (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan)
2. Prinsip Kontinuitas, Prinsip kontinuitas memiliki arti bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus berkesinambungan, dilaksanakan secara terus menerus , informasi yang disampaikan juga harus jelas,

sehingga ada kepastian serta kejelasan ketentuan yang harus dipenuhi dalam proses memperoleh pelayanan tersebut.

3. Prinsip Teknikalitas, Dalam melakukan penyelenggaraan publik, para pihak yang terkait dalam pemberian pelayanan tersebut haruslah memiliki kemampuan teknik maupun administrasi yang mumpuni, kemampuan ini mencakup kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dapat tercapai secara maksimal.
4. Prinsip Profitabilitas, Prinsip Profitabilitas dalam proses penyelenggaraan pemerintah dapat menguntungkan bagi kedua belah pihak apabila dilaksanakan secara efektif dan efisien, keuntungan tersebut bersifat ekonomis dan sosialis baik bagi pemerintah itu sendiri maupun bagi seluruh masyarakat.
5. Prinsip Akuntabilitas, Prinsip akuntabilitas artinya adalah bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena **aparat** pemerintah itu pada prinsipnya adalah **memberikan** pelayanan prima kepada masyarakat.

A.13 Konsep Pelayanan Publik Dalam Pemerintahan

Menurut Tjandra (2010), Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Saat ini, Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena semakin menjadi sorotan masyarakat. Oleh karena itu

penyelenggara institusi pelayanan publik dapat dilaksanakan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat haruslah pelayanan yang prima dan bermutu. Untuk mewujudkan hal tersebut, dituntut adanya upaya peningkatan pemberian pelayanan dari seluruh pegawai yang terkait, dan bukan hanya tanggung jawab di bagian “*Front Office*”, tetapi juga para pegawai yang berada di bagian “*Back Office*” dimana pegawai memberikan pelayanan di belakang yang tidak terlihat secara langsung oleh masyarakat, karena hal ini akan berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang diterima oleh seluruh lapisan masyarakat.

Pelayanan masyarakat tercermin pada pendekatan dari pegawai pada instansi pemerintah baik pegawai yang ada di pemerintah tingkat pusat ataupun pegawai yang ada di tingkat kecamatan. Inti dari penyelenggaraan publik yang diberikan terhadap masyarakat adalah bersifat menolong, bersahabat, dan juga harus profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk masyarakat tidak boleh mengabaikan peraturan-peraturan yang ada yang menjadi acuan untuk menyelenggarakan kegiatan pelayanan terhadap seluruh lapisan masyarakat. Sikap Empati ini memiliki peranan yang penting dalam hal pelayanan, dimana birokrat pemerintah harus mampu untuk menempatkan dirinya dari pihak masyarakat sehingga aparat pemerintah mampu untuk melihat masalah-masalah dari sudut pandangan masyarakat.

A.14 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap produk atau jasa. Instansi pemerintahan maupun instansi swasta perlu meningkatkan kualitas layanan untuk mengembangkan loyalitas pelanggannya, karena produk atau jasa yang berkualitas rendah akan membuat pelanggan menjadi tidak setia. Artinya, dapat disimpulkan jika kualitas diperhatikan, maka loyalitas pelanggan akan lebih mudah diperoleh (Lupiyoadi, 2006). Parasuramanat al., (1998) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Sedangkan menurut Kotler (2009) bahwa kualitas pelayanan merupakan penilaian seseorang terhadap tempat atau lokasi, orang, peralatan, alat komunikasi dan harga yang mereka lihat sebelum mereka memutuskan untuk melakukan pembelian kembali di masa mendatang.

Saat ini, penyelenggaraan kualitas pelayanan telah berkembang menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan penyelenggaraan layanan publik di Indonesia. Adanya anggapan buruknya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah selama ini selalu menjadi citra yang melekat dan sulit untuk dihapuskan pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Selama ini pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah selalu diidentikkan dengan lambat, tidak adil, diskriminatif dan juga biaya rertibusi yang tinggi. Pegawai yang memberikan pelayanan yang tidak ekspresif dan mencerminkan jiwa pelayanan yang baik dan tulus juga menjadi sorotan. Kualitas pelayanan adalah merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang

memenuhi atau melebihi dari yang diharapkan. Oleh sebab itu kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan masyarakat atau pelanggan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan ini semua tidaklah sama, penilaian tersebut dapat dilihat dari beberapa sudut pandang yang berbeda misalnya dari segi:

1. *Product Based*, kualitas pelayanan diartikan sebagai suatu fungsi yang spesifik dalam pelayanan, dimana variabel pengukuran yang berbeda terhadap karakteristik produknya.
2. *User Based*, kualitas pelayanan merupakan tingkatan kesesuaian antara pelayanan dengan hal yang ingin dicapai oleh pelanggan.
3. *Value Based*, kualitas pelayanan berhubungan dengan kegunaan atau kepuasan atas harga.

Apabila dilihat dari sisi penyelenggaranya, pelayanan publik yang diberikan terhadap masyarakat pada umumnya masih memiliki beberapa kelemahan, diantaranya :

- a. Kurang *responsive*. Sikap kurang responsive dalam penyelenggaraan publik terhadap kegiatan pelayanan hampir meliputi semua unsur tingkatan, mulai dari petugas pelayanan yang tugasnya bersentuhan langsung dengan masyarakat sampai pada tingkat penanggungjawab instansi penyelenggaraan pelayanan. Tanggapan terhadap berbagai macam keluhan, kendala, maupun harapan masyarakat terhadap pemerintah masih belum sesuai.
- b. Kurang *informatif*. Sudah menjadi hak bagi masyarakat untuk memperoleh informasi seluas-luasnya, namun hal ini masih sulit dilakukan, informasi yang

ada biasanya terlambat disampaikan bahkan mungkin tidak tersampaikan kepada masyarakat.

- c. Kurang *accessible*. Pusat pelaksanaan pelayanan pada umumnya berada pada tengah-tengah kota, sementara itu banyak masyarakat di daerah yang terpencil juga memerlukan pelayanan, hal ini menyebabkan pelayanan yang sulit dijangkau oleh masyarakat terpencil karena keterbatasan akses.
- d. Kurang koordinasi, koordinasi antara satu unit dengan unit yang lain yang memiliki keterkaitan dengan pelayanan kurang maksimal, sehingga peraturan-peraturan yang ada dalam pelayanan menjadi tumpang tindih bahkan ada yang saling bertentangan, tentu saja hal ini membuat kegiatan penyelenggaraan tidak dapat berfungsi secara maksimal ataupun optimal.
- e. Terlalu birokratis. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, khususnya pelayanan perizinan, pada umumnya dilakukan tidak satu pintu, proses yang ada terdiri dari beberapa meja yang harus dilalui, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama dan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- f. Inefisien. Berbagai persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan proses pelayanan khususnya pelayanan perizinan sering kali tidak relevan dengan pelayanan perizinan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

A.15 Bentuk - bentuk Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh

pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah.

Adapun bentuk dan sifat Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat empat pola pelayanan, yaitu:

1. Pola Pelayanan Fungsional, artinya adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang melekat..
2. Pola Pelayanan Terpusat, artinya adalah bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah layanan secara tunggal kepada masyarakat oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang saling berhubungan.
3. Pola Pelayanan Terpadu, pola ini terbagi ke dalam dua bagian yaitu:
 - a. Pola pelayanan terpadu satu atap
Pola ini merupakan pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
 - b. Pola pelayanan terpadu satu pintu

Pola ini merupakan pelayanan dimana penyelenggaraan pelayanan berada pada satu tempat dan memiliki keterkaitan antara satu proses dengan proses yang lainnya dan diselenggarakan dalam satu pintu.

4. Pola Pelayanan Gugus Tugas, merupakan pola dimana petugas pelayanan publik memberikan pelayanan kepada masyarakat secara individual atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu. Disamping pola pelayanan yang telah diuraikan, instansi yang melakukan penyelenggaraan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya untuk menciptakan sistem inovasi pelayanan publik kepada khalayak masyarakat.

Agar pelayanan dapat berhasil sesuai dengan apa yang telah ditetapkan didalam Standar Pelayanan, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi, antara lain:

1. Memahami benar yang menjadi masalah-masalah yang termasuk didalam bidang tugasnya.
2. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan baik dan benar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai informasi yang dibutuhkan.
3. Bertingkah laku dengan sopan dan ramah.

A.16 Manajemen Pelayanan Publik

Dalam rangka upaya peningkatan efektivitas serta efisiensi terhadap kegiatan pelayanan publik, maka untuk mencapai tujuan tersebut sangatlah diperlukan manajemen pelayanan publik. Kegiatan dalam manajemen mampu merubah rencana menjadi kenyataan. Kegiatan dalam manajemen sifatnya adalah subjektif, karena manajemen itu sendiri berhadapan dengan unsur organisasi yang

mencakup manusia, dana, peralatan, bahan, metode dan pasar. Manusia dengan segala tingkah lakunya merupakan hal yang dihadapi oleh manajemen yang utama. Defenisi Manajemen pelayanan umum menurut A.S. Moenir (1995: 204) adalah sebagai berikut “manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya kegiatan pelayanan guna memenuhi kebutuhan kepentingan umum ataupun kepentingan perseorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan para pihak yang dilayani.” Selain dapat berjalan dengan baik, manajemen pelayanan umum/ publik harus dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Pada prinsipnya, sasaran manajemen pelayanan umum adalah tercapainya tingkat kepuasan masyarakat namun untuk mencapainya bukanlah perkara mudah. Hal ini dapat terjadi karena masalah kepuasan itu biasanya bersifat relatif, tidak terukur. Ada beberapa sasaran utama pelayanan umum A.S.Moenir (1995: 165), yaitu :

- a. Layanan, Unsur pokok yang harus dipenuhi agar masyarakat mendapatkan kepuasan dalam pelayanan adalah :(a) memiliki tingkah laku yang sopan, (b) cara penyampaian yang tepat (c) waktu penyampaian yang tepat serta (d) sikap ramah tamah.
- b. Produk, adapun produk sasaran pelayanan umum dapat berbentuk :
 1. Barang, barang adalah sesuatu yang bias didapat dari layanan pihak lain, misalnya lemari dan meja kerja.
 2. Jasa Produk, yang dimaksud dengan jasa produk dalam sasaran pelayanan umum merupakan hasil yang tidak hanya dalam bentuk yang

dapat dilihat secara langsung namun juga dapat dirasakan oleh pancha indera dan atau perasaan.

3. Surat-surat berharga, Keabsahan surat-surat dimaksud dalam sasaran pelayanan umum ditentukan oleh proses pembuatannya. Proses itu sendiri dilihat berdasarkan prosedur maupun nilai-nilai yang berlaku dalam tata laksana surat menyurat..

Bila dilihat dari aktivitasnya dalam kaitannya dengan fungsi pelayanan, maka ada beberapa aktivitas-aktivitas yang menonjol menurut A. S. Moenir (1995: 164-185) antara lain:

- a. Menetapkan sasaran dalam mencapai tujuan dari organisasi serta menetapkan cara yang tepat dalam melaksanakan pekerjaan dan juga menyelesaikan apa yang menjadi pemicu dari masalah tersebut .
- b. Menetapkan cara yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Menetapkan teknik pencapaian, prosedur dan metode merupakan cara yang perlu dilakukan. Dalam tugas-tugas pelayanan soal prosedur dan metode harus menjadi perhatian khusus dari manajemen, karena hal ini akan menentukan tingkat kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan.

A.17 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan

Menurut pendapat Tjiptono (2011:185), bahwa ada beberapa faktor yang dapat menghambat dan mempercepat penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, yaitu:

- a. Sumber Daya Manusia

SDM (Sumber Daya Manusia) sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan suatu organisasi, karena apabila Sumber Daya Manusia

(SDM) tidak memiliki kompetensi serta pengetahuan yang baik, maka hal tersebut dapat berdampak terhadap rendahnya kualitas pelayanan, dan disisi lain, apabila SDM memiliki kompetensi dan pengetahuan baik, maka kualitas pelayanan dapat ditingkatkan. Hal ini berarti bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang memegang peranan penting dalam kemajuan suatu organisasi. Sumber Daya Manusia (SDM) diwajibkan untuk memiliki keterampilan dan pengetahuan teknis yang diperlukan untuk menjalankan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Setiap Sumber Daya Manusia (SDM) diharapkan dapat memiliki kesempatan dapat berkembang dalam organisasi. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan unsur yang sangat berpengaruh signifikan dalam kemajuan suatu organisasi. Ada beberapa hal yang berasal dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan seperti: deskripsi pekerjaan (spesifikasi uraian pekerjaan yang harus dilakukan), rekrutmen dan seleksi karyawan (menempatkan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dibutuhkan dalam pkerjaan tersebut), pelatihan dan pengembangan (melaksanakan pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia), sistem kompensasi (untuk memperhitungkan besarnya gaji Sumber Daya Manusia yang ada sesuai dengan beban kerja), Jenjang karir (tahap-tahap pekerjaan Sumber Daya Manusia yang ada sesuai dengan kemampuan yang dimiliki).

b. Organisasi / Struktur

Didalam suatu organisasi ataupun perusahaan karyawan harus memiliki koordinasi dan pembauran sehingga menjadi satu kesatuan yang utuh dan menjalankan upaya pelayanan terhadap pengguna jasa sesuai dengan tugas dan fungsinya secara tersusun yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Organisasi/perusahaan merupakan suatu wadah yang didalamnya para anggota organisasi harus melakukan dan megupayakan apa yang menjadi visi dan misi dari sebuah organisasi secara bersama-sama sehingga dapat mencapai suatu tujuan bersama. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka dibutuhkan kerjasama antar anggota organisasi khususnya pegawai perusahaan yang melayani publik dan memiliki struktur pekerjaan yang jelas. Jika pegawai suatu perusahaan tidak mampu untuk menjalankan tugas dan fungsi secara terstruktur, maka perusahaan tersebut akan dapat menghambat pelayanan yang prima dan berkualitas.

c. Pengukuran

Pengukuran dalam hal ini merupakan pengevaluasian kinerja dan pemantauan keluhan dan kepuasan pelanggan. Apabila evaluasi suatu kinerja menghasilkan kesesuaian antara penyedia jasa dan harapan pelanggan, maka pelayanan yang diberikan pasti akan berkualitas, namun sebaliknya, apabila hasil evaluasi tidak menunjukkan adanya kesetaraan antara penyedia jasa dan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut pasti akan buruk.

d. Pendukung sistem

Pendukung sistem juga dapat menjadi faktor yang memperlancar dan sekaligus menghambat layanan yang berkualitas. Misalnya saja pada perangkat komputer, jika didalam penggunaan komputer tersebut terjadi kesalahan yang terjadi baik dari pihak pengguna komputer maupun komputer itu sendiri, maka sudah tentu hal tersebut akan memperlambat pelayanan dan membuat pelayanan menjadi buruk. Sebaiknya, dengan adanya sistem komputer yang lancar tanpa gangguan dan database yang mendukung, suatu perusahaan akan lebih mudah memberi layanan kepada pengguna jasa, sebab segala bentuk data pelayanan akan tersusun dalam sistem database secara praktis tanpa harus menyimpan secara manual. Ada banyak pendukung sistem yang dapat memaksimalkan kualitas pelayanan, misalnya: internet banking, customer care online dan sebagainya.

e. Program Rangkaian

Maksud daripada Program rangkaian sebagai faktor pendukung kualitas pelayanan adalah bahwa kegiatan dan tindakan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan perusahaan yang meliputi pengelolaan keluhan pelanggan, alat-alat penjualan / promosi, alat-alat manajemen berupa alat-alat yang menunjang pelayanan seperti sumber daya manusia, biaya pelayanan, cara yang dilakukan perusahaan dalam melayani pelanggan, mesin penunjang pelayanan (komputer, kapal, motor, mobil, alat pengangkut barang dan lain-lain).

f. Komunikasi internal

Komunikasi internal merupakan suatu kegiatan yang secara khusus diarahkan kepada seluruh anggota yang ada di perusahaan penyedia maupun penyelenggara kegiatan pelayanan yang terdiri atas prosedur dan kebijakan perusahaan dalam membentuk pelayanan terhadap pelanggan, serta umpan balik dalam suatu organisasi. Suatu perusahaan harus mampu memberikan umpan balik terhadap pelanggan, contohnya adalah dengan perusahaan memberikan janji yang dapat menarik perhatian pelanggan, maka perusahaan harus dapat menepati janji tersebut sehingga pada akhirnya pelanggan dapat percaya terhadap kualitas pelayanan perusahaan tersebut.

g. Komunikasi eksternal

Selain komunikasi internal, Komunikasi eksternal juga merupakan faktor yang diperlukan. Komunikasi eksternal merupakan bentuk komunikasi yang diarahkan kepada pelanggan, yakni edukasi pelanggan, manajemen ekspektasi / harapan pelanggan dan pembentukan citra positif perusahaan. Edukasi pelanggan merupakan cara suatu perusahaan dalam mendidik pelanggan ,misalnya mengajarkan pelanggan bagaimana cara mengisi formulir pelayanan, mengikuti alur pembayaran sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan sebagainya. Sedangkan dalam manajemen ekspektasi pelanggan dan pembentukan citra positif perusahaan misalnya suatu perusahaan menyebarkan iklan, brosur, pamphlet berisi kelebihan-kelebihan suatu perusahaan dan janji pelayanan yang prima dan berkualitas kepada pelanggan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan sudah banyak dilakukan sebelumnya, berikut ini merupakan beberapa penelitian dari sekian banyak penelitian yang berkaitan dengan kepuasan terhadap pelayanan:

- a. Penelitian Yhoga Leksmana (2006) dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelangan Pada PT. Bank Perkreditan Raknyat (BPR) Medan ”, menyatakan bahwa variabel yang digunakan sebagai penentu kepuasan konsumen adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan (Y) dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X) di ketahui dari R square (R^2) sebesar 51,8 % sedangkan sisanya 48,2 dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel bebas yang diteliti. Sedangkan secara parsial dari kelima variabel tersebut yang paling dominan adalah variabel bukti fisik.
- b. Dewi Retno Indrary(2010), adapun judulnya adalah Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Konsumen studi kasus pada Puskesmas Gunungpati Semarang, dengan menggunakan metode berganda dapat disimpulkan bahwa variabel terbukti langsung berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan kehandalan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Disamping itu, Jaminan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Daya tanggap berpengaruh positif tetapi tidak signifikan kepuasan konsumen. empati tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

c. Pada Tahun 2015 Mihardjo meneliti tentang Pelaksanaan Audit Manajemen Fungsi Sumber Daya Manusia Pada PT. Sari Pawita Pratama. Jenis penelitian yang dilakukan oleh agrova merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif merupakan penelitian dimana data yang terkumpul diolah dan disajikan kepada pihak lain guna memberikan gambaran mengenai karakteristik dan juga obyek dari penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menggunakan instrument wawancara, dimana informan yang digunakan adalah owner, Manajer HRD dan Manajer Operasional PT. Sari Pawita Pratama. Teknik analisis yang digunakan ada 3 (tiga) teknik, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perencanaan sumber daya manusia yang dilakukan pada PT. Sari Pawita Pratama belum berjalan dengan baik dan sebagaimana mestinya, dikarenakan belum adanya dokumentasi perencanaan sumber daya manusia dengan jelas. Rekrutmen sumber daya manusia di perusahaan ini belum berjalan sesuai dengan harapan karena meskipun dalam proses rekrutmen, kebijakan sudah terdokumentasi. Proses seleksi juga belum berjalan dengan baik. Namun, orientasi serta penempatan sumber daya manusianya sudah dilakukan dengan baik. Adapun Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah dilakukannya audit pada sumber daya manusia., Serta teknik pengumpulan data pada penelitian ini dan penelitian terdahulu dengan menggunakan instrument wawancara. Perbedaan pada penelitian ini adalah peneliti menggunakan variabel didalam penelitiannya. Variabel independen yang digunakan adalah manfaat pelaksanaan audit SDM(X1) dan Peningkatan kerja pada fungsi SDM(X2).

d. Chairul Anwar (2014) Herry Goenawan Soedarsa, Chairul Anwar, Shanti (2014) meneliti tentang Pengaruh Audit Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan PT. Gramedia Asri Media Bandar Lampung. Penelitian yang dilakukan Herry Goenawan Soedarsa, Chairul Anwar & Shanti merupakan penelitian deskriptif kualitatif dan kuantitatif dengan jumlah sampel yang digunakan sejumlah 43 responden. Model penelitian yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah eksploratif dan kausalitas. Alat uji yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah uji validitas, uji reabilitas, analisis regresi sederhana linier serta koefisien korelasi. Uji hipotesis yang dilakukan adalah uji t dan koefisien determinasi (R^2). Adapun Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu meneliti tentang audit manajemen sumber daya manusia yang dimana peneliti sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dan variabel dependen yang digunakan adalah kinerja(Y). Sementara itu, Perbedaan pada penelitian ini dan penelitian dahulu yaitu variabel serta teknik pengambilan data. Pada penelitian terdahulu memakai variabel independen sumber daya manusia(X) dimana peneliti menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner dan wawancara dengan menggunakan metode kuantitatif.

e. Arif Rahman Hakim dan Arif Rahman Hakim, Bambang Suryono pada Tahun 2013 meneliti tentang Audit Manajemen Fungsi Sumber Daya Manusia pada PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak Surabaya. Penelitian yang dilakukan oleh Arif Rahman Hakim, Bambang Suryono adalah penelitian kualitatif dimana data diperoleh dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Hal ini dilakukan dengan menilai efektivitas dan efisiensi antara

standart yang telah ditentukan oleh perusahaan dan realita yang terjadi di bagian sumber daya manusia. Hasil dari penelitian ini ditemukannya kekeliruan dalam proses seleksi sehingga perusahaan tidak mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki sehingga perusahaan mendapat dampak yang kurang baik bagi kemajuan perusahaan. Sebagian karyawan tidak mengetahui adanya sistem reward sehingga berdampak kurangnya motivasi pada karyawan dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya di perusahaan. Tingkat pemeliharaan hubungan baik dalam perusahaan dengan para anggotanya belum berjalan dengan baik dan masih banyak karyawan yang terkesan menganggur pada saat jam kerja. Adapun Persamaan pada penelitian ini dan penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti tentang audit manajemen sumber daya manusia yang menggunakan penelitian kualitatif dengan metode observasi, wawancara serta dokumentasi. Variabel dependen sama-sama menggunakan kinerja karyawan(Y1). Yang membedakan penelitian ini dan penelitian terdahulu terletak pada variabel yang digunakan di dalam penelitian, dimana variable independen yang digunakan pada penelitian terdahulu meliputi efektivitas(X1), dan efesiensi(X2).

- f. Lina Rizki (2013) melakukan penelitian tentang Penerapan Audit Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Menilai Kinerja Pada Bank Maspion. Adapun Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode analisis kualitatif, disini peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan teknik pengumpulan data secara observasi dan wawancara. Hasil penelitian ini bahwa perusahaan belum memilih kebijakan reward untuk karyawan yang berprestasi,

Kegiatan Orientasi Karyawan Baru (OKB) yang belum sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan. Persamaan yang dapat dilihat pada penelitian ini dengan penelitian dahulu adalah sama-sama melakukan penelitian tentang audit manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap kinerja karyawan, metode yang digunakan adalah kualitatif dimana peneliti melakukan metode observasi dan wawancara pada perusahaan yang terkait. Variabel yang digunakan adalah manfaat pelaksanaan audit manajemen serta meningkatkan kinerja fungsi Sumber Daya Manusia (SDM). Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada perusahaan yang digunakan untuk mendapatkan informasi.

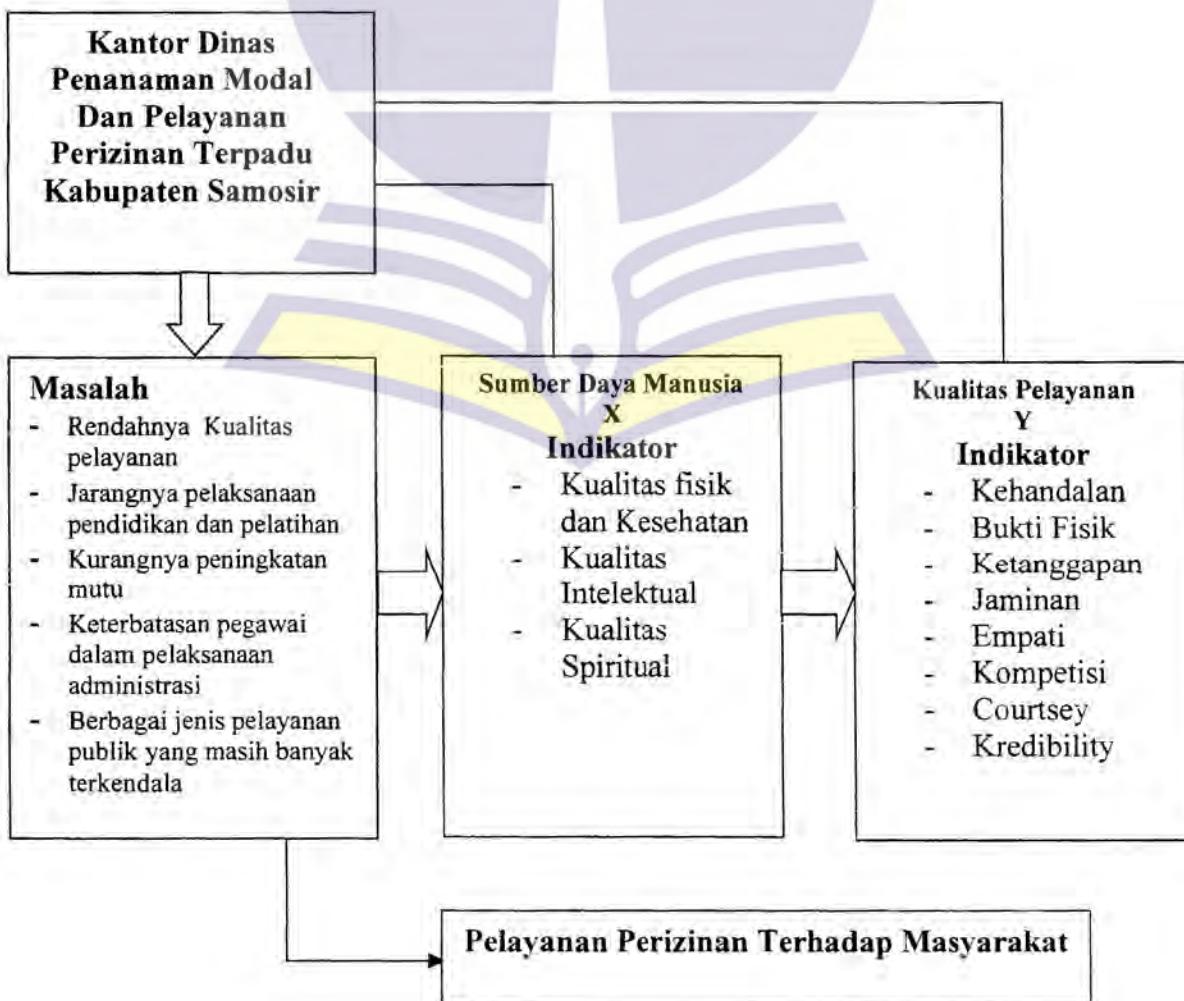
C. Kerangka Berpikir

Sumber Daya Manusia sangat diperlukan dalam hal Kualitas pelayanan sehingga keduanya dapat menjalin ikatan yang kuat dengan pihak kedinasan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan pihak kedinasan untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhannya. Dengan demikian pihak kedinasan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dimana Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Samosir memaksimumkan kepada para PNS yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan kualitas pelayanan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas masyarakat kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Samosir yang memberikan kualitas pelayanan memuaskan. Seiring hal tersebut secara otomatis jika masyarakat merasakan pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Samosir

dapat memenuhi kebutuhannya, maka rasa kesetiaan terhadap pelayanan yang diberikan akan memicu masyarakat untuk selalu ketergantungan terhadap Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Samosir. Dampak dari hal tersebut , secara langsung masyarakat akan selalu menginginkan pelayanan yang terbaik yang dibrikan pihak pegawai.

Dengan demikian dengan adanya sumber daya manusa yang handal maka akan menghasilkan kualitas pelayanan para PNS. Konsep pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut

Gambar II.1. Kerangka Berpikir



D. Operasionalisasi Variabel

Defenisi operasional bertujuan untuk mendeteksi sejauh mana variabel-variabel pada suatu faktor berkaitan dengan variasi-variasi pada satu atau lebih faktor lain. Adapun defenisi operasional dari variabel-variabel dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel II.1
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Operasional Variabel	Indikator	Skala
Sumber Daya Manusia (X)	Sumber daya manusia merupakan suatu proses untuk menumbuhkan atau meningkatkan suatu potensi fisik dan psikis manusia untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi (Sudayat,2009)	a. Kualitas fisik dan kesehatan b. Kualitas intelektual (pengetahuan dan Keterampilan) c. Kualitas Spiritual (Kejuangan)	Likert
Kualitas Pelayanan (Y)	Pelayanan yaitu suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani (Sugiarto,2008)	a. Tangibles (bukti fisik) b. Reliability (kehandalan) c. Responsiveness (ketanggapan) d. Assurance (jaminan) e. Emphaty (merasakan) f. Competence (keterampilan) g. Courtesy (sikap sopan) h. Credibility (Terpercaya)	Likert

E. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2012:51), "Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian". Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil asumsi sebagai hipotesis dalam penelitian ini, yaitu :

1. Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir.
2. Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perizinan pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir



BAB III

METODE PENELITIAN

a. Desain Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian *asosiatif*. Adapun definisi penelitian asosiatif menurut Sugiyono (2012:11) “penelitian *asosiatif* merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat dan seberapa eratnya pengaruh kedua variabel tersebut.”

2. Lokasi Penelitian

Penelitian yang berlokasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir.

b. Sumber informasi

a. Populasi dan Sampel

- Populasi

Menurut Sugiyono, (2012:72), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari ; objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Berkenaan dengan itu, maka populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung/masyarakat dalam pengurusan berbagai jenis izin. Sebagai berikut daftar masyarakat yang mengurus izin

Tabel III. 2
Daftar Masyarakat yang Mengurus Izin di Kantor Dinas
Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten
Samosir
Bulan Januari – Februari 2018

No	Jenis Izin	Jumlah
1	Izin Mendirikan Bangunan	8
2	Izin Usaha Persdagangan	20
3	Izin Tanda Daftar Gudang	3
4	Izin Tanda Daftar Perusahaan	20
5	Izin Gangguan	7
6	Izin Usaha Angkutan Umum	6
7	Izin Operasinal Angkutan Umum	6
	Jumlah	70

Sumber : Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir, 2018

Jadi jumlah populasi masyarakat yang mengurus izin pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir yang berjumlah 70 orang.

- Sampel

Menurut Sugiyono (2010, hal.116) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Mengingat jumlah sampel tidak mencukupi dari 100 orang maka jumlah populasi di tarik secara keseluruhan dijadikan sampel.

Sehingga jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 70 orang masyarakat yang mengurus berbagai jenis izin pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Samosir, maka sampel ini dinamakan *sampel jenuh*.

c. Instrumen Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Sugiyono (2002:13) "Data kualitatif yaitu data yang berbentuk angka yang dikorkan. Sementara sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian melalui observasi dan wawancara dari kuesioner yang disebarluaskan. Data tersebut berupa sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Samosir meliputi variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik serta kepuasan.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian berupa dokumen atau laporan-laporan, berupa gambaran umum lokasi penelitian, dan data lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

d. Prosedur Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data serta informasi yang diperlukan, penulis melakukan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Metode pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari buku buku yang ada hubungannya dengan permasalahan yang dibahas untuk memperoleh berbagai informasi yang dapat membantu di dalam penelitian.

b. Penelitian Kelapangan (*Flied Research*)

Metode penelitian yang dilakukan dengan cara mangadakan pengamatan langsung ke perusahaan yang dijadikan objek penelitian. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan sehubungan dengan penelitian ini maka teknik yang digunakan adalah: Kuesioner (*Questioner*), yaitu pengumpulan data dengan membuat daftar pernyataan dalam bentuk angket yang ditujukan kepada responden dengan menggunakan metode *Likert Summated Rating* (LSR) dengan bentuk *checklist*, dimana setiap pernyataan mempunyai 5 (lima) opsi sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini:

**Tabel III.2
Skala Likert**

NO	PERNYATAAN	SKOR
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-ragu (RR)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2012:124)

E. Metode Analisis Data

1. Uji Validitas

Ghozali (2006:162) Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat validitas atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukurnya atau dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya tingkat validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur untuk mengukur apa yang diukur, hasil penelitian yang valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.

Uji validitas menggunakan pengujian *construct validity* yang dilakukan dengan teknik korelasi antar skor butir pernyataan dalam suatu variabel yang diamati dengan skor totalnya, dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* dengan level signifikansi 5% dari nilai kritisnya. Untuk mengetahui validitas butir-butir angket dapat diuji dengan menggunakan korelasi *product moment* seperti yang dikemukakan Arikunto (2006:162) sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Dimana :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum x$ = jumlah skor total distribusi X

$\sum y$ = jumlah skor total

Σxy = jumlah perkalian skor X dan Y

N = jumlah responden

Σx^2 = jumlah kuadrat skor distribusi X

Σy^2 = jumlah kuadrat skor distribusi Y

Besarnya r_{hitung} dikonsultasikan pada r_{tabel} dengan batas signifikan 5%.

Apabila didapat $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pertanyaan tergolong valid dan demikian sebaliknya. Berdasarkan hasil uji pengujian statistik, maka validitas untuk setiap variabel penelitian memperlihatkan output nilai korelasi antara skor *alpha cronbach* setiap item dengan skor total.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel Ghazali (2007:34). Apabila suatu alat ukur memberikan hasil yang stabil maka disebut alat ukur tersebut baik. Hasil ukur itu diterjemahkan dengan koefisien keandalan yaitu derajat kemampuan alat ukur mengukur perbedaan-perbedaan individu yang ada. Keandalan itu perlu, sebab data yang tidak handal dapat diolah lebih lanjut karena akan menghasilkan kesimpulan yang bias. Pengukuran dilakukan sekali dan reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Cara menghitung tingkat reliabilitas suatu data yaitu dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach.

Rumus Alpha Cronbach seperti yang dikemukakan Arikunto (2006:186) adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \cdot \left(1 - \frac{\sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

dimana :

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya soal

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah Varians tiap-tiap item

σ_t^2 = Varians total

3. Uji Statistik

Uji statistik menggunakan model regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan SPSS *for windows* 17.00 dengan persamaan sebagai berikut :

dimana :

$$Y = a + bx$$

Y = Variabel terikat (Kualitas Pelayanan)

X = Variabel bebas (Sumber Daya Manusia)

a = Konstanta

bx = Koefisien Regresi

4. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji hipotesis menggunakan uji t. Uji t statistik dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan, dengan tingkat kenyakinan 95% ($\alpha = 0,05$).

Kriteria pengujian

Dimana : $t_{hitung} > t_{tabel}$

= H_0 ditolak, jika variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat

$t_{hitung} < t_{tabel}$ = H_a diterima, jika variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji R^2 dimaksudkan untuk mengukur kemampuan seberapa besar persentase variasi variabel bebas (independen) pada model regresi linier berganda dalam menjelaskan variasi variabel terikat (dependen). Dengan kata lain pengujian model menggunakan R^2 , dapat menunjukkan bahwa variabel-variabel independen yang digunakan dalam model regresi linier berganda adalah variabel-variabel independen yang mampu mewakili keseluruhan dari variabel-variabel independen lainnya dalam mempengaruhi variabel dependen, kemudian besarnya pengaruh ditunjukkan dalam bentuk persentase.

Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai R^2 yang kecil (nol) berarti kemampuan variabel-variabel bebas (gaya kepemimpinan, motivasi kerja dan kompetensi) dalam menjelaskan variabel-variabel terikat (kinerja pegawai) amat terbatas. Begitu pula sebaliknya, nilai R^2 yang mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat.

Menurut Santoso (dalam Priyatno,2008), mengemukakan bahwa untuk model regresi dengan dua atau lebih variabel bebas menggunakan *adjusted R²* sebagai koefisien determinasi. *Adjusted R²* ialah nilai R square yang telah disesuaikan, sehingga dalam tampilan output SPSS for windows biasa ditulis *Adjusted R square*. Kemudian nilai ini selalu lebih kecil dari R square, serta angka ini bisa bernilai negatif meski yang dikehendaki harus bernilai positif.

Menurut Gujarati (dalam Ghozali,2006), menjelaskan jika dalam uji empiris didapat nilai *Adjusted R²* negatif, maka nilai *Adjusted R²* dianggap bernilai 0 (nol). Dalam tampilan output SPSS for windows suatu ukuran banyaknya kesalahan model regresi yang digunakan dalam memprediksi nilai variabel dependen (Y), terlihat pada kolom *Standart Error of The Estimate* (SEE). Semakin kecil nilai SEE akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel dependen.

Rumus uji koefisien determinasi (R^2) yang dikemukakan Sudjana (2002:383), sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{JKreg}{\Sigma Y^2}$$

Besarnya $r_{xy \text{ hitung}}$ yang diperoleh dikonsultasikan terhadap r_{tabel} pada taraf signifikansi 5% dengan dk = N-2. Bila $r_{xy \text{ hitung}} > r_{tabel} 5\%$, maka disimpulkan bahwa pengaruh signifikansi antara variabel seluruh bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

A.1. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir (DISPM&PPTSP) Kabupaten Samosir dibentuk Peraturan Daerah Kabupaten Samosir Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Samosir. Berdasarkan Perda tersebut, terbit Peraturan Bupati Samosir Nomor 46 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPPPTSP) Kabupaten Samosir.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir (DISPM&PPTSP) mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu,
- b. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu,
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu, dan
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Bupati di bidang penanaman modal dan Pelayanan Terpadu.

Untuk melaksanakan fungsi tersebut maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas pokok :

- a) Melaksanakan kegiatan penanaman modal;
- b) Melaksanakan kegiatan pelayanan dan pengaduan;
- c) Melaksanakan kegiatan pengawasan, pengelolaan data dan informasi; dan
- d) Melaksanakan kegiatan ketatausahaan.

Berdasarkan Peraturan Bupati Samosir Nomor 46 Tahun 2017 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir, struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir.

Untuk mencapai tujuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir harus di dukung oleh Sumber Daya Manusia yang handal dan Profesional. Tujuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir sesuai dengan Visi nya adalah mewujudkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang prima. Gambaran Sumber Daya Manusia Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir adalah :

1. Tabel Kondisi SDM Berdasarkan Kebutuhan

NO	URAIAN JABATAN	KEBUTUHAN	YANG TERISI	YANG BELUM TERISI
1	ESELON II	1	1	
2	ESELON III	4	4	
3	ESELON IV	9	4	5
4	STAF (PNS)	15	10	5
J U M L A H		29	19	10

2. Tabel Kondisi SDM Berdasarkan Pendidikan dan Jabatan

NO	PENDIDIKAN	ESELON			STAF	JUMLAH
		II	III	IV		
1.	S-2	1	-	-	-	1
2.	S-1	-	4	5	1	10
3.	D-3	-	-	-	2	2
4.	SMA	-	1	-	1	1
J U M L A H		1	4	5	4	14

3. Tabel Kondisi SDM Berdasarkan Golongan/Pangkat

NO	GOL.	JENIS GOLONGAN				JUMLAH
		A	B	C	D	
1	IV	-	3	1	-	4
2	III	2	1	3	1	7
3	II	1	-	1	1	3
4	Non PNS	-	-	-	-	10
J U M L A H						24

4. Tabel Kondisi SDM Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH
1.	LAKI-LAKI	10
2.	PEREMPUAN	14
J U M L A H		21

Sumber : Rencana Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir Tahun 2017

Pola Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan di Kabupaten Samosir merupakan Pola pelayanan terpadu satu pintu dimana penyelenggaraan perizinan diselenggarakan pada satu tempat yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Sesuai dengan pendeklegasian Bupati Samosir Nomor 24 Tahun 2017 tentang Pendeklegasian Wewenang Pengelolaan Perizinan dan Non Perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir bahwa ada 110 (seratus sepuluh) izin yang di delegasikan. Dalam proses penerbitan izin tersebut harus ada rekomendasi teknis dari Organisasi Perangkat Daerah terkait. Untuk pengefektifan pelaksanaan tugas, para

tim teknis yang berkompeten di usulkan oleh Kepala Dinas terkait untuk menjadi anggota Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir.

Untuk mendukung percepatan perizinan yang telah di delegasikan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir agar terbit sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Perizinan dan non Perizinan, Bupati Samosir dalam Surat Keputusan Bupati Samosir Nomor 557 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir. Tim Teknis tersebut terdiri dari Pegawai yang ada di instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir dan Pegawai yang berasal dari instansi terkait yang sesuai dengan latar belakang pendidikannya.

Gambaran Tim Teknis di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir adalah:

1. Tabel Kondisi SDM Berdasarkan Pendidikan dan Jabatan

NO	PENDIDIKAN	ESELON			STAF	JUMLAH
		II	III	IV		
1.	S-2	-	-	-	2	2
2.	S-1	-	3	6	3	12
3.	D-3	-	-	1	6	7
4.	SMA	-	-	1	2	3
J U M L A H		-	4	10	6	24

2. Tabel Kondisi SDM Berdasarkan Golongan/Pangkat

NO	GOL.	JENIS GOLONGAN				JUMLAH
		A	B	C	D	
1	IV	-	1	-	-	1
2	III	1	3	5	4	13
3	II	1	1	1	7	10
J U M L A H						24

3. Tabel Kondisi SDM Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH
1.	LAKI-LAKI	16
2.	PEREMPUAN	8
J U M L A H		24

Sumber : Surat Keputusan Bupati Samosir Nomor 557 Tahun 2017 Tentang Pembentukan
Tim Teknis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu
Pintu Kabupaten Samosir

A.2. Visi Dan Misi

Visi dan Misi Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu

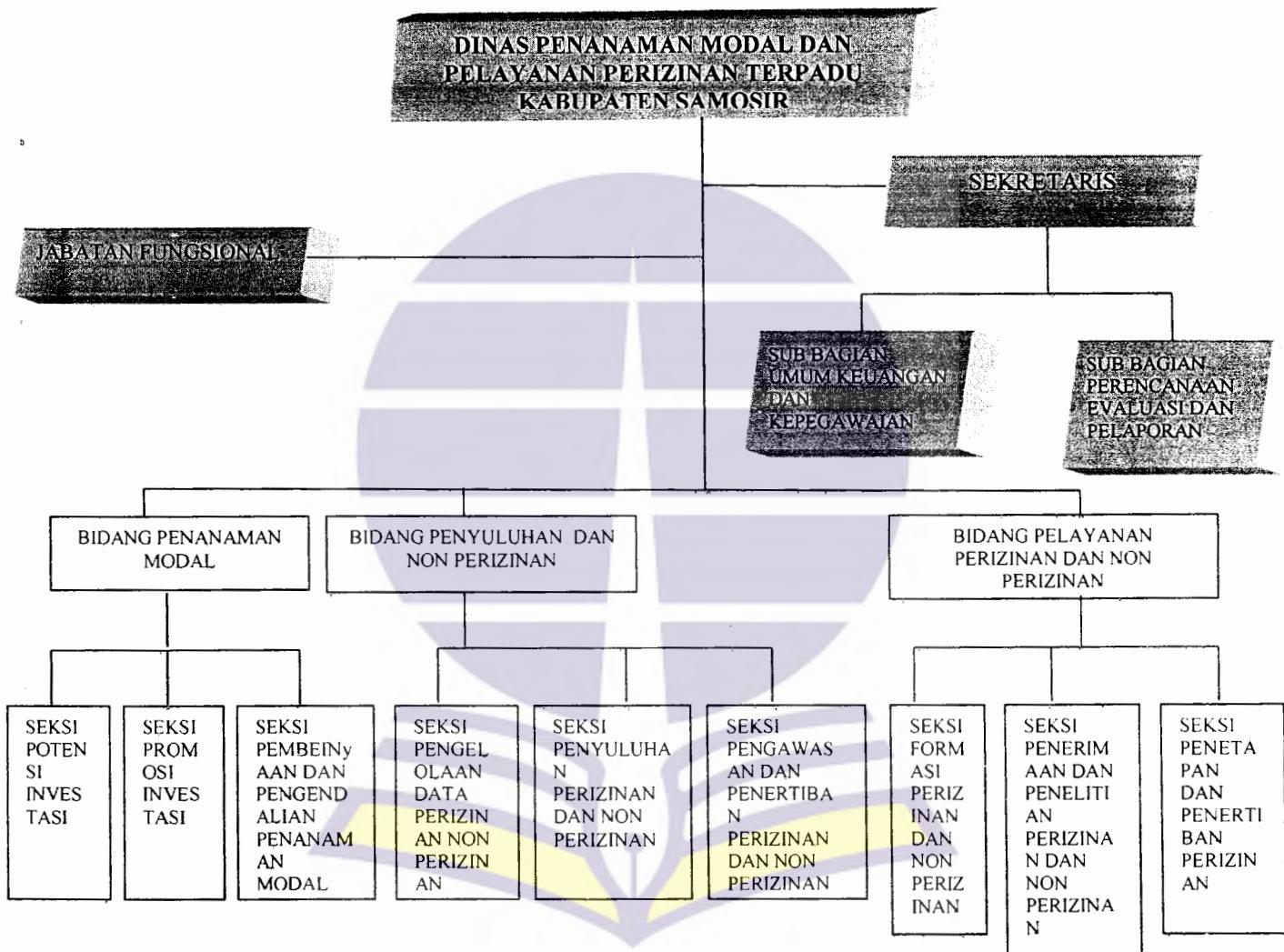
Kabupaten Samosir Adalah :

- Visi
 - ✓ Terwujudnya pelayanan perizinan dan Non Perizinan yang Prima
- Misi
 - ✓ Meningkatkan sarana dan prasarana dan profesionalisme Sumber Daya Manusia
 - ✓ Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan Non Perizinan
 - ✓ Meningkatkan koordinasi dan kerjasama dengan semua pihak terkait perizinan dan Non Perizinan

A.3. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan

Terpadu Kabupaten Samosir



B.Penyajian Data Responden

Data yang diperoleh selama penelitian yang berlangsung di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Samosir. Data-data yang ada tersebut tersebut akan disajikan dalam bentuk analisis data dengan jumlah sampel dari para pengurus izin sebanyak 70 orang responden. Setelah

angket tersebut disebarluaskan, kemudian diolah dan diisi oleh para responden, maka penulis memperoleh hasil dan mentabulasikan data dari setiap pertanyaan dengan hasil sebagai berikut :

**Tabel IV.1
Jenis Kelamin Responden**

No.	Jenis Kelamin	N	%
1.	Laki – laki	60	85,72
2.	Perempuan	10	14,28
Jumlah		70	100.00

Sumber : Hasil Olahan Data Responden

Berdasarkan data dari tabel IV.1 terlihat bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 60 orang atau (85,72%) responden, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan ada sebanyak 10 orang (14,28%).

**Tabel IV.2
Usia Responden**

No.	Usia	N	%
1.	20 – 30 tahun	10	14,28
2.	31 – 40 tahun	30	42,86
3.	41 – 50 tahun	30	42,86
Jumlah		70	100,00

Sumber : Hasil Olahan Data Responden

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 42,86% usia responden paling banyak berusia diantara 31 – 50 tahun dimana pada usia ini adalah usia produktif dalam bekerja.

**Tabel IV.3
Pendidikan Responden**

No.	Pendidikan	N	%
1.	SLTA	25	35,72
4.	Strata – 1 (S1)	45	62,28
Jumlah		70	100.00

Sumber : Hasil Olahan Data Responden

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas pendidikan terakhir responden adalah tamatan SLTA sampai dengan SI, dimana responden dengan tamatan SLTA 35,72% dan yang S1 memiliki sebesar 62,28%.

A. Penyajian Data Angket Responden

Data data yang diperoleh melalui penyebaran angket dilokasi yang berkaitan dengan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Samosir disajikan dalam bentuk kuantitatif. Adapun jumlah angket yang disebarluaskan sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditetapkan, dengan jumlah pernyataan 15 item terdiri dari 7 item untuk variable X(sumber daya manusia), dan 8 item untuk Y(kualitas pelayanan).

a. Distribusi Pendapat Responden Mengenai Variabel Sumber Daya Manusia (X)

Tabel IV.4

Pegawai Memiliki Kesehatan Yang Baik Serta Kesegaran Jasmani

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	4	5,7	5,7	5,7
4,00	45	64,3	64,3	70,0
5,00	21	30,0	30,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian 2018

Berdasarkan data diatas bahwa 30% responden menyatakan sangat setuju jika pegawai Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir memiliki kesehatan yang baik serta kesegaran jasmani. 64% masyarakat yang mengurus izin menyatakan setuju dan 5,7% responden atau masyarakat menyatakan masih ragu-ragu.

Tabel IV.5

Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Samosir Dalam Memberikan Informasi Pada Masyarakat Sangat Layak Dan Manusiawi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	9	12,9	12,9	12,9
4,00	40	57,1	57,1	70,0
5,00	21	30,0	30,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian 2018

Berdasarkan data diatas bahwa 30% Responden atau masyarakat yang mengurus izin menyatakan sangat setuju jika pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Samosir dalam memberikan informasi pada masyarakat sangat layak dan manusiawi. 57,1% masyarakat menyatakan setuju dan 12,9% masyarakat menyatakan masih ragu-ragu.

Tabel IV.6

Pegawai Memiliki Kemampuan Dalam Mengatasi Permasalahan Perizinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	1	1,4	1,4	1,4
4,00	51	72,9	72,9	74,3
5,00	18	25,7	25,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian 2018

Berdasarkan data diatas bahwa 25,7% atau 18 orang masyarakat menyatakan sangat setuju jika pegawai telah memiliki kemampuan dalam mengatasi permasalahan perizinan. 72,9% atau 51 orang masyarakat menyatakan setuju dan 1,4% masyarakat menyatakan masih ragu-ragu.

Tabel IV.7

**Pegawai Memiliki Penguasaan Bahasa Daerah Demi Lancarnya
Pelayanan Perizinan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	4	5,7	5,7	5,7
4,00	32	45,7	45,7	51,4
5,00	34	48,6	48,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian 2018

Berdasarkan data diatas bahwa 48,6% atau 34 orang masyarakat yang mengurus perizinan menyatakan sangat setuju jika pegawai memiliki penguasaan bahasa daerah demi lancarnya pelayanan perizinan. 45,7% atau 32 orang masyarakat menyatakan setuju dan 5,7% atau 4 orang masyarakat yang menyatakan masih ragu-ragu.

Tabel IV.8

**Setiap Pegawai Selalu Berjiwa Besar Dan Berpikiran Positif Dalam Setiap
Menghadapi Permasalahan Dalam Memberikan
Informasi Tentang Perizinan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	6	8,6	8,6	8,6
4,00	40	57,1	57,1	65,7
5,00	24	34,3	34,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian 2018

Berdasarkan data diatas bahwa 34,3% atau 24 orang masyarakat menyatakan sangat setuju dimanapun setiap pegawai selalu Berjiwa besar dan berpikiran positif dalam setiap menghadapi permasalahan dalam memberikan informasi tentang Perizinan. 57,1% atau 40 orang masyarakat menyatakan setuju dan 8,6% atau 6 orang yang menyatakan masih ragu-ragu.

Tabel IV.9

**Pegawai Selalu Jujur Dan Dilandasi Kesamaan Antara Pikiran, Perkataan
Dan Perbuatan Serta Memiliki Rasa Tanggung Jawab**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	4	5,7	5,7	5,7
4,00	45	64,3	64,3	70,0
5,00	21	30,0	30,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian 2018

Berdasarkan data diatas 30% atau 21 orang masyarakat menyatakan sangat setuju jika pegawai selalu jujur dan dilandasi kesamaan antara pikiran, perkataan dan perbuatan serta memiliki rasa tanggung jawab dan 64,3% atau 45 orang masyarakat menyatakan setuju dan 5,7% atau 4 orang masyarakat menyatakan masih ragu-ragu.

Tabel IV.10

**Pegawai Memiliki Sifat Keterbukaan Khususnya
Tentang Urusan Perizinan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	9	12,9	12,9	12,9
4,00	40	57,1	57,1	70,0
5,00	21	30,0	30,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian 2018

Berdasarkan data diatas 30% atau 21 orang masyarakat yang menyatakan sangat setuju dimana pegawai memiliki sifat keterbukaan khususnya tentang urusan perizinan dan 57,1% atau 40 orang masyarakat menyatakan setuju dan 12,9% atau 9 orang masyarakat menyatakan masih ragu-ragu.

b. Distribusi Pendapat Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel IV.11

**Sarana Dan Prasaran Telah Disediakan Oleh Pihak Dinas
Setiap Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Perizinan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	2	2,9	2,9	2,9
	4,00	46	65,7	65,7	68,6
	5,00	22	31,4	31,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian 2018

Berdasarkan data diatas 31,4% atau 22 orang masyarakat menyatakan sangat setuju dimana sarana dan prasaran telah disediakan oleh pihak Dinas setiap masyarakat dalam pengurusan surat perizinan dan 65,7% atau 46 orang masyarakat yang mengurus surat izin menyatakan setuju dan 2,9% atau 2 orang masyarakat menyatakan masih ragu-ragu.

Tabel IV.12

**Kemampuan Pegawai Dinas Memberikan Pelayanan Yang Dijanjikan
Dengan Segera , Akurat Dan Memuaskan Pada Masyarakat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	1	1,4	1,4	1,4
	4,00	52	74,3	74,3	75,7
	5,00	17	24,3	24,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian 2018

Berdasarkan data diatas 24,3% atau 17 orang masyarakat menyatakan sangat setuju bahwa kemampuan pegawai Dinas memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera , akurat dan memuaskan pada masyarakat dan 74,3% atau 52 orang masyarakat menyatakan setuju dan 1,4% atau 1 orang masyarakat menyatakan masih ragu-ragu.

Tabel IV.13

Para Staf Selalu Membantu Masyarakat Dan Memberikan Pelayanan Yang Tanggap Dalam Pengurusan Perizinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
3,00	5	7,1	7,1	7,1
4,00	39	55,7	55,7	62,9
5,00	26	37,1	37,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian 2018

Berdasarkan data diatas 37,1% atau 26 orang masyarakat Para staf selalu membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang tanggap dalam pengurusan perizinan dan 55,7% atau 39 orang masyarakat yang mengurus surat izin menyatakan setuju dan 7,1% atau 5 orang masyarakat yang mengurus surat izin menyatakan masih ragu-ragu.

Tabel IV. 14

Para Staf Selalu Meberikan Kesopanan, Dan Sifat Yang Dapat Dipercaya Pada Masyarakat Khususnya Dalam Mengurus Surat Perizinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
3,00	1	1,4	1,4	1,4
4,00	45	64,3	64,3	65,7
5,00	24	34,3	34,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian 2018

Berdasarkan data diatas 34,3% responden menyatakan sangat setuju jika para staf selalu meberikan kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya pada masyarakat khususnya dalam mengurus surat perizinan dan 64,3% responden menyatakan setuju dan 1,4% responden menyatakan masih ragu-ragu.

Tabel IV.15

Pihak Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu
 Kabupaten Samosir selalu menekankan kepada para staf
 Agar memiliki pengetahuan dan keterampilan
 yang dibutuhkan agar dapat memberikan
 pelayanan yang berkualitas
 pada masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	3	4,3	4,3	4,3
	4,00	40	57,1	57,1	61,4
	5,00	27	38,6	38,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian 2018

Berdasarkan data diatas sekitara 38,6% responden yang menyatakan sangat setuju bahwa Pihak Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Samosir selalu menekankan kepada para staf agar memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat dan 57,1% responden atau masyarakat menyatakan setuju dan 3,4% responden atau masyarakat menyatakan masih ragu-ragu.

Tabel IV.16

Pihak Dinas Selalu Menekankan Kepada Para Staf Agar Memiliki
 Pengetahuan Dan Keterampilan Yang Dibutuhkan Agar Dapat Memberikan
 Pelayanan Yang Berkualitas Pada Masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	3	4,3	4,3	4,3
	4,00	46	65,7	65,7	70,0
	5,00	21	30,0	30,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian 2018

Berdasarkan data diatas 30% atau 21 orang masyarakat sebagai responden yang menyatakan sangat setuju bahwa pihak Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir selalu menekankan kepada para staf agar memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat dan 65,7% atau 46 orang masyarakat menyatakan setuju dan 4,3% atau 3 orang masyarakat menyatakan masih ragu-ragu.

Tabel IV. 17

Pihak Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Samosir Selalu Menyerukan Bersikap Sopan Santun, Respek, Perhatian Dan Keramahan Dalam Pelayanan Surat Perizinan Baik Itu Melalui Telepon Maupun Secara Langsung

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
3,00	6	8,6	8,6	8,6
4,00	40	57,1	57,1	65,7
5,00	24	34,3	34,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian 2018

Berdasarkan data diatas 34,3% atau 24 orang masyarakat sebagai responden yang menyatakan sangat setuju bahwa Pihak Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir selalu menyerukan bersikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan dalam pelayanan surat perizinan baik itu melalui telepon maupun secara langsung dan 57,1% atau 40 orang masyarakat sebagai responden menyatakan setuju dan 8,6% atau 6 orang masyarakat menyatakan masih ragu-ragu.

Tabel IV.18

Pihak Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Satu Pintu Kabupaten Samosir Selalu Menekankan Agar Jujur Dalam Pelayanan Sehingga Dapat Dipercaya Oleh Masyarakat Luas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4,00	33	47,1	47,1
	5,00	37	52,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian 2018

Berdasarkan data diatas 52,9% atau 37 orang masyarakat sebagai responden menyatakan sangat setuju bahwa Pihak Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir selalu menekankan agar jujur dalam pelayanan sehingga dapat dipercaya oleh masyarakat luas dan 47,1% atau 33 orang masyarakat sebagai responden menyatakan setuju.

B. Uji Validitas, Reliabilitas, Regresi Sederhana, Hipotesis dan Uji Koefisien

Determinasi (R^2)

1. Uji Validitas

Kualitas hasil penelitian yang baik sudah semestinya diperoleh jika rangkaian penelitian dilakukan dengan baik. Perencanaan yang matang, dengan alat penelitian seperti daftar pertanyaan yang digunakan harus dalam kondisi baik. Valid artinya data-data yang diperoleh dengan penggunaan instrumen penelitian dapat menjawab tujuan penelitian. Reliabel artinya data yang diperoleh konsisten atau stabil. Agar data yang diperoleh valid dan reliabel maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS 18.00 dengan kriteria sebagai berikut :

1). Jika r_{hitung} positif atau $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pertanyaan tersebut valid.

2). Jika r_{hitung} positif atau $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

3). Nilai r_{hitung} dapat dilihat pada kolom *corrected item total correlation*.

Penyebaran kuesioner khusus dalam uji validitas dan reliabilitas diberikan kepada 55 orang responden, dimana untuk menentukan nilai t_{tabel} dilihat dari $n - 2$, ($70-2$). Nilai r_{tabel} dengan ketentuan $df =$ jumlah kasus = 68 dan tingkat signifikansi sebesar 5%, angka yang diperoleh = 0,244.

Tabel IV.19
Validitas Butir Pernyataan

	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
Pernyataan 1	,092	,244	Valid
Pernyataan 2	,340	,244	Valid
Pernyataan 3	,248	,244	Valid
Pernyataan 4	,024	,244	Valid
Pernyataan 5	,154	,244	Valid
Pernyataan 6	,092	,244	Valid
Pernyataan 7	,340	,244	Valid
Pernyataan 8	,222	,244	Valid
Pernyataan 9	,355	,244	Valid
Pernyataan 10	,154	,244	Valid
Pernyataan 11	,227	,244	Valid
Pernyataan 12	,481	,244	Valid
Pernyataan 13	,274	,244	Valid
Pernyataan 14	,414	,244	Valid
Pernyataan 15	,312	,244	Valid

Sumber: Pengolahan SPSS (2018)

Corrected item total correlation menunjukkan korelasi antara skor item dengan skor total item yang dapat digunakan untuk menguji validitas instrumen. Untuk mengetahui validitas pada setiap pertanyaan, maka nilai pada *colom corrected item total correlation* yang merupakan nilai r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel} . Adapun pada $\alpha = 0,05$ dengan derajat bebas $df = 68$, sehingga $(0,05:55)$, diperoleh r_{tabel} adalah $0,244$. Tabel di atas menunjukkan bahwa hanya 15 butir pernyataan dinyatakan valid. Berdasarkan data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan tersebut layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Metode yang digunakan adalah metode *Cronbach's Alpha*. Metode ini diukur berdasarkan skala *alpha Cronbach* 0 sampai 1. Jika skala itu itu dikelompok ke dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
- Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
- Nilai alpha Cronbach 0,41 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
- Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
- Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel

Tabel IV.20

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,620	,626	15

Sumber: Pengolahan SPSS (2018)

Berdasarkan keterangan di atas hasil perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 17 menunjukan bahwa reliabilitas diperoleh 0,620 dan mempunyai nilai kemantapan alpha 62 yang berada pada dinilai alpha cronbach's 0,61 s.d. 0,80 yang berarti data di atas adalah reliabel.

3. Uji Regresi Sederhana

Hasil perhitungan koefisien yang digunakan untuk mengadakan prediksi nilai dari variabel terikat yaitu produktivitas kerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir(Y) dengan ikut memperhitungkan nilai-nilai variabel bebas, yaitu Disiplin Kerja (X). Pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan alat bantu aplikasi *Software SPSS 18.00 for Windows*.

Tabel IV.21
Regresi Linear Sederhana
Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 Kualitas Pelayanan Sumber Daya Manusia	39,603 .172	4,207 .141		9,414 .146	,000 ,007

Coefficients diperoleh :

Konstanta variabel Y yaitu Kualitas Pelayanan dengan nilai yang dihasilkan sebesar 39,603 dengan standar error 4,207 sehingga menghasilkan nilai

t sebesar 9,414 maka signya habis dibagi Nol. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir dapat meningkatkan Sumber Daya Manusia sehingga mampu memberikan peningkatan sebesar 1% perubahan variabel maka kualitas pegawai semakin meningkat.

4. Uji Hipotesis

Uji signifikansi koefiesien korelasi dimaksud untuk menguji hubungan yang di temukan berlaku untuk semua populasi, maka perlu di uji signifikansinya (Ghozali, 2006).

Tabel IV.22
Uji Signifikan (Uji t)
Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 Kualitas Pelayanan Sumber Daya Manusia	39,603 ,172	4,207 ,141		9,414 ,146	,000 2,000 ,007

Dependent Variable: Sumber Daya Manusia

Variabel Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,220 > 2,000$) sehingga dapat disimpulkan bahwa Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir.

5.Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk melihat seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan koefisien determinasi. Untuk menghitung koefisien

determinasi dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi yang ditemukan (Ghozali, 2006).

Jadi Koefisien determinasinya adalah:

Tabel IV.23
Koefisien Determinasi
 Model Summary(a)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	R Square Change	F Change	df1	df2
1	,146(a)	,021	,007	2,72893

a Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b Dependent Variable: Sumber Daya Manusia

Sumber : Data Olahan 2018

Koefisien determinasi pada penelitian ini adalah 0,21 Ini menunjukkan bahwa Sumber Daya Manusia sebagai variabel bebas dapat menjelaskan kualitas pelayanan sebagai variabel terikat sebesar 21 % Pada Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir artinya dengan Sumber Daya Manusia yang ada Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir sehingga agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir. Sedangkan sisanya sebesar 14,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti faktor Organisasi, Pendukung Sistem, dll.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, variabel sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sumber daya manusia terhadap kualitas

pelayanan, dan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara sumber daya manusia terhadap kualitas Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir. Mengacu pada Uji Regres secara sederhana bahwa Kualitas Pelayanan dengan nilai yang dihasilkan sebesar 39,603 dengan standar error 4,207 sehingga menghasilkan nilai t sebesar 9,414 maka signya habis dibagi Nol. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir dapat meningkatkan Sumber Daya Manusia sehingga mampu memberikan peningkatan sebesar 1% perubahan variabel maka kualitas pegawai semakin meningkat

Menurut pendapat Irfan Islamy (2012) , pelayanan publik yang baik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus memenuhi kualitas yang harus dipenuhi. Pelayanan publik yang diselenggarakan harus dapat berfungsi untuk mengurangi (bahkan menghilangkan) kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan. Jumlah staf/aparat yang menyelenggarakan pelayanan haruslah sesuai, tidak kurang dan tidak pada level menengah dan harus berada pada level atas sehingga pelayanan publik dapat tepat sasaran . Pelayanan yang diberikan juga harus mendekatkan birokrasi dengan seluruh lapisan masyarakat sehingga tercapai tingkat kepuasan yang maksimal.

Dari hasil analisis peneliti mulai dari penyebaran angket dengan melihat hasil yang didapat rata-rata diatas 70% bahwa masyarakat menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir sangatlah memuaskan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disajikan, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,220 > 2,021$) sehingga dapat disimpulkan bahwa Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir
2. Koefisien determinasi pada penelitian ini adalah 0,21 Ini menunjukan bahwa Sumber Daya Manusia sebagai variabel bebas dapat menjelaskan kualitas Pelayanan Perizinan sebagai variabel terikat sebesar 21 % Pada Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir ,artinya dengan adanya Sumber Daya Manusia Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir maka akan lebih meningkatkan kualitas pelayanan perizinan. Sedangkan sisanya sebesar 14,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

B. SARAN

Dibawah ini terdapat beberapa saran yang diberikan penulis maka dalam thesis ini penulis memberikan saran-saran yaitu :

1. Sumber Daya Manusia memegang peranan penting didalam pencapaian tujuan suatu organisasi. Sekaitan dengan hal tersebut hendaknya Jumlah dan Penempatan Sumber Daya Manusia diDinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir sesuai beban kerja dan dengan latar belakang pendidikan.
2. Pihak Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir hendaknya mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada para masyarakat pemohon ijin melalui sumber daya manusia yang memiliki kemampuan sesuai dengan latar pendidikan sehingga mampu menciptakan kerja yang maksimal dan masyarakat pemohon ijin di Kabupaten Samosir lebih puas dalam proses penyelenggaraan perizinan, dan diharapkan hal tersebut akan meningkatkan jumlah pengurus izin sehingga masyarakat Kabupaten Samosir menjadi masyarakat yang tertib administrasi.

DAFTARPUSTAKA

- Abdul, Syani, (2005) *Manajemen Organisasi*, Edisi Revisi, Cetakan Kelima, Penerbit Bina Aksara, Jakarta
- Asang, Sulaiman. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia Berkualitas: Perspektif Organisasi Publik*. Cetakan Pertama. Brilian International. Surabaya
- Mangkunegara, A.Anwar Prabu (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Handoko, T. Hani. 2008, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFE
- Hasibuan , Malayu S.P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia: dasar kunci keberhasilan*, Haji Masagung, Jakarta.
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung:Mandar Maju.
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Lukman, Sampara. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Nawawi (2007), *Mengefektifkan Organisasi*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Nitisemito, Alex S(2007), *Manajemen Personalia*, Jilid II, Cetakan Keduabelas, Edisi Revisi, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Martono, Nanang, 2011, *Metode Penelitian Sosial*, Penerbit :PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Notoadmodjo, Soekidjo.2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta. Jakarta
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Cetakan Kesatu. Alfabetika, Bandung
- Rahmayanty(2010),*Manajemen Pelayanan Prima*, Penerbit : Graha Ilmu Berat, Jakarta.

Siagian, Sondang P. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.

Siagian, Sondang P (2012) *Organisasi Pengembangan Sumber Daya Insani*, Penerbit Gunung Agung, Jakarta.

Sujana (2009). *Manajemen Personalia: Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ed. 3, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Silfianti (2011). *Human Resources Management*. 8th : New Jersey Prestice Hall

Simamora, Henry. (2008) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketiga, Cetakan Keempat. Yogyakarta : YKPN

Sugiyono (2012). *Statistik Untuk Penelitian dan Aplikasinya dengan SPSS17.00 for Windows*, Alfabeta, Bandung.

Dharma, Surya (2005). *Manajemen Kinerja*. Pustaka Pelajar, Jakarta.

Sentono, Suryadi Perwiro (2001). *Model Manajemen Sumber Daya Manusia* Indonesia, Asia dan Timur Jauh, Bumi Aksara, Jakarta.

Tjandra, 2010, **Peningkatan Kapasitas Pemda Dalam Pelayanan Publik**, Penerbit PT. Bumi Aksara, Yokyakarta

Tjiptono, Fandy 2011, **Strategi Pemasaran**. Edisi 3, Yokyakarta :ANDI

Keputusan Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

KUISIONER PENELITIAN

PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (STUDI KASUS DI KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SAMOSIR)

Yth. Bapak/ibu
Di Tempat

Dengan hormat

Dalam rangka penyusunan Tesis untuk menyelesaikan program studi (S2) Prodi Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka, saya mengharapkan kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu untuk mengisi kusioner ini sesuai dengan keadaan sebenarnya di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir dengan jujur tanpa paksaan dari manapun. Kerahasiaan Bapak/Ibu akan dijaga sesuai dengan kode etik penelitian.

Atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu dalam pengisian kusioner ini, saya ucapan terima kasih.

Penulis

**Gelora Dwi Santalia Manurung
NIM. 500693434**

INFORMASI RESPONDEN

NO. Responden :

1. Nama :

2. Jenis kelamin :

3. Usia :

4. Pendidikan :

KUSIONER

Isilah lembar pernyataan dibawah ini tanpa kecuali sesuai dengan pendapat saudara dan kondisi dilingkungan kerja saudara. Beri tanda check list (✓) pada kolom sebelah kanan sesuai dengan jawaban saudara. Penilaian dilakukan dengan skala sebagai berikut :

No.	Item Instrumen	Skor
1.	Sangat setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Ragu-ragu	3
4.	Tidak setuju	2
5.	Sangat tidak setuju	1

Lampiran I Pernyataan

No.	INDIKATOR VARIABEL	STS (1)	TS (2)	RR (3)	S (4)	SS (5)
A. Sumber Daya Manusia (X)						
1	Pegawai memiliki kesehatan yang baik serta kesegaran jasmani					
2	pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Samosir dalam memberikan informasi pada masyarakat sangat layak dan manusiawi					
3	Pegawai memiliki kemampuan dalam mengatasi permasalahan perizinan					
4	Pegawai memiliki penguasaan bahasa daerah demi lancarnya pelayanan perizinan					
5	Setiap pegawai selalu Berjiwa besar dan berpikiran positif dalam setiap menghadapi permasalahan dalam memberikan informasi tentang Perizinan					
6	Pegawai selalu Jujur dan dilandasi kesamaan antara pikiran, perkataan dan perbuatan serta memiliki rasa tanggung jawab					
7	Pegawai Memiliki sifat keterbukaan khususnya tentang urusan perizinan					
B. Kualitas Pelayanan (Y)						
1.	Sarana dan prasarana telah disediakan oleh pihak Dinas setiap masyarakat dalam pengurusan surat perizinan					
2.	kemampuan pegawai Dinas memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera , akurat dan memuaskan pada masyarakat					
3.	Para staf selalu membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang tanggap dalam pengurusan perizinan					
4.	Para staf selalu meberikan kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya pada masyarakat khususnya dalam mengurus surat perizinan					
5.	Pihak Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Samosir selalu memberikan kemudahan dalam melakukan pengurusan surat perizinan dan memahami kebutuhan para masyarakat					
6	Pihak Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Samosir selalu menekankan kepada para staf agar memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat					
7	Pihak Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Samosir selalu menyerukan bersikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan dalam pelayanan surat perizinan baik itu melalui telepon maupun secara langsung					
8	Pihak Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Samosir selalu menekankan agar jujur dalam pelayanan sehingga dapat dipercaya oleh masyarakat luas					

67	5	3	4	4	4	5	3	28	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	33
68	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	32
69	4	3	4	4	3	4	3	25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	32
70	4	4	4	5	5	4	4	30	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	34

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,620	,626	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	60,0429	10,447	,092	,	,627
VAR00002	60,1143	9,349	,340	,	,586
VAR00003	60,0429	10,129	,248	,	,604
VAR00004	59,8571	10,617	,024	,	,641
VAR00005	60,0286	10,115	,154	,	,620
VAR00006	60,0429	10,447	,092	,	,627
VAR00007	60,1143	9,349	,340	,	,586
VAR00008	60,0000	10,087	,222	,	,607
VAR00009	60,0571	9,852	,355	,	,590
VAR00010	59,9857	10,130	,154	,	,619
VAR00011	59,9571	10,100	,227	,	,607
VAR00012	59,9429	9,127	,481	,	,564
VAR00013	60,0286	9,883	,274	,	,599
VAR00014	60,0286	9,188	,414	,	,573
VAR00015	59,7571	9,839	,312	,	,594

VAR00001

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	4	5,7	5,7	5,7
4,00	45	64,3	64,3	70,0
5,00	21	30,0	30,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

VAR00002

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	9	12,9	12,9	12,9
4,00	40	57,1	57,1	70,0
5,00	21	30,0	30,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

VAR00003

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	1	1,4	1,4	1,4
4,00	51	72,9	72,9	74,3
5,00	18	25,7	25,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

VAR00004

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	4	5,7	5,7	5,7
4,00	32	45,7	45,7	51,4
5,00	34	48,6	48,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

VAR00005

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	6	8,6	8,6	8,6
4,00	40	57,1	57,1	65,7
5,00	24	34,3	34,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

VAR00006

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	4	5,7	5,7	5,7
4,00	45	64,3	64,3	70,0
5,00	21	30,0	30,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

VAR00007

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	9	12,9	12,9	12,9
4,00	40	57,1	57,1	70,0
5,00	21	30,0	30,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

VAR00008

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	2	2,9	2,9	2,9
4,00	46	65,7	65,7	68,6
5,00	22	31,4	31,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

VAR00009

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	1	1,4	1,4	1,4
4,00	52	74,3	74,3	75,7
5,00	17	24,3	24,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

VAR00010

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	5	7,1	7,1	7,1
4,00	39	55,7	55,7	62,9
5,00	26	37,1	37,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

VAR00011

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	1	1,4	1,4	1,4
4,00	45	64,3	64,3	65,7
5,00	24	34,3	34,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

VAR00012

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	3	4,3	4,3	4,3
4,00	40	57,1	57,1	61,4
5,00	27	38,6	38,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

VAR00013

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	3	4,3	4,3	4,3
4,00	46	65,7	65,7	70,0
5,00	21	30,0	30,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

VAR00014

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	6	8,6	8,6	8,6
4,00	40	57,1	57,1	65,7
5,00	24	34,3	34,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

VAR00015

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4,00	33	47,1	47,1	47,1
	5,00	37	52,9	52,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	R Square Change	F Change	df1	df2
1	,146(a)	,021	,007	2,72893

a Predictors: (Constant), VAR00002

b Dependent Variable: VAR00001

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11,087	1	11,087	3,489	,007(a)
	Residual	506,399	68	7,447		
	Total	517,486	69			

a Predictors: (Constant), VAR00002

b Dependent Variable: VAR00001

Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	39,603	4,207	9,414	,000
	VAR00002	,172	,141	,146	,220 ,007

a Dependent Variable: VAR00001

TABEL NILAI – NILAI DALAM DISTRIBUSI T

dk	Derajat signifikansi untuk One-Tailed Test					
	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
	Derajat signifikansi untuk Two-Tailed Test					
	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,001
1	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657	636,619
2	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	31,598
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	12,598
4	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	8,610
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	6,859
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,959
7	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	5,405
8	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	5,041
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,781
10	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,587
11	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,437
12	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	4,318
13	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	4,221
14	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	4,140
15	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	4,073
16	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	4,015
17	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,965
18	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,933
19	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,883
20	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,850
21	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,819
22	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,792
23	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,767
24	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,745
25	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,725
26	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	3,707
27	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	3,690
28	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	3,674
29	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	3,659
30	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	3,646
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	3,551
60	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	3,460
120	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617	3,373
-	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576	3,297

Sumber : Sugiyono 2005

TABEL NILAI - NILAI R PRODUCT MOMENT

N	Tarat Signifikan		N	Tarat Signifikan	
	5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	38	0,320	0,413
4	0,950	0,990	39	0,316	0,408
5	0,878	0,959	40	0,312	0,403
6	0,811	0,917	41	0,308	0,398
7	0,754	0,874	42	0,304	0,393
8	0,707	0,834	43	0,301	0,389
9	0,666	0,798	44	0,297	0,384
10	0,632	0,765	45	0,294	0,380
11	0,602	0,735	46	0,291	0,376
12	0,576	0,708	47	0,288	0,372
13	0,553	0,684	48	0,284	0,368
14	0,532	0,661	49	0,281	0,364
15	0,514	0,641	50	0,270	0,361
16	0,497	0,623	55	0,266	0,345
17	0,482	0,606	60	0,254	0,330
18	0,468	0,590	65	0,244	0,317
19	0,454	0,575	70	0,235	0,306
20	0,44	0,561	75	0,227	0,296
21	0,433	0,549	80	0,220	0,286
22	0,423	0,537	85	0,213	0,278
23	0,413	0,526	90	0,207	0,270
24	0,404	0,515	95	0,202	0,263
25	0,396	0,505	100	0,195	0,256
26	0,388	0,496	125	0,176	0,230
27	0,382	0,487	150	0,159	0,210
28	0,374	0,478	175	0,148	0,194
29	0,367	0,470	200	0,138	0,181
30	0,361	0,463	300	0,113	0,148
31	0,355	0,456	400	0,098	0,128
32	0,449	0,449	500	0,088	0,115
33	0,344	0,442	600	0,080	0,105
34	0,339	0,436	700	0,074	0,097
35	0,334	0,430	800	0,070	0,091
36	0,329	0,424	900	0,065	0,086
37	0,325	0,418	1000	0,062	0,081

Sumber : Sugiono 2005

Scatterplot**Dependent Variable: VAR00001**