16/41870.pdf

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR DALAM RANGKA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (KPPT) KABUPATEN SUMBAWA

TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Manajemen

Disusun Oleh :

DIAN SIDHARTA

NIM: 016411467

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2014

Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI : MAGISTER MANAJEMEN

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul "Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur KPPT Kabupaten Sumbawa Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat" 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.

Sumbawa Besar, Desember 2013
Yang Menyatakan



(Dian Sidharta)
NIM .016411467

Universitas Terbuka

16/41870.pdf

ABSTRAK

Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur KPPT Kabupaten Sumbawa Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat

Dian Sidharta

Universitas Terbuka

dian.arsitek@gmail.com

Penelitian ini bertujuan pertama, untuk menilai kualitas pelayanan pada KPPT Kabupaten Sumbawa; kedua untuk merumuskan strategi yang tepat dalam mengembangkan sumber daya manusia aparatur sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan pada KPPT Kabupaten Sumbawa; Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif-kualitatif. Data primer kuantitatif yaitu berupa hasil kuantifikasi dari keadaan kualitatif yang merupakan penilaian masyarakat atas pelayanan perizinan didapat melalui hasil survey dengan instrumen kuesioner. Teknik pengumpulan data adalah wawancara mendalam, observasi partisipan dan studi dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis medan kekuatan (*Force Field Analysis*/FFA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan KPPT Kabupaten Sumbawa masuk ke dalam kategori kurang baik berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 58,73 masuk dalam interval mutu pelayanan C (43,76 sampai dengan 62,50). Kategori penilaian variabel tidak baik adalah prosedur dan kepastian pelayanan. Kategori penilaian variabel kurang baik adalah kejelasan, kedisiplinan, tanggungjawab dan kemampuan petugas pelayanan, kecepatan dan keadilan mendapatkan pelayanan serta kewajaran dan kepastian biaya pelayanan. Kategori penilaian variabel baik adalah persyaratan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas dan kenyamanan lingkungan. Kategori penilaian variabel sangat baik adalah keamanan pelayanan. Berdasarkan analisis strategi yang dilakukan untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik adalah faktor yang mendorong perubahan; pertama, kebutuhan akan diklat bagi personil KPPT kabupaten Sumbawa untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia aparatur dalam melayani masyarakat; kedua, sosialisasi pengurusan perizinan di Kabupaten Sumbawa; dan ketiga pengadaan peralatan operasional kantor untuk menunjang operasional perijinan. Hasil penelitian merekomendasikan pertama melakukan analisis kebutuhan pendidikan dan pelatihan ; kedua menyusun sistematika dan materi-materi sosialisasi dan ketiga senantiasa menganggarkan perawatan dan pemeliharaan rutin bagi sarana operasional serta kepada peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian serupa namun dilakukan kepada obyek yang berbeda dengn menambah variabel atau metode analisis lain yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan.

Kata kunci : strategi pengembangan sumber daya manusia, pengembangan sdm, sumber daya manusia, sdm aparatur, kantor pelayanan perizinan terpadu, kppt kabupaten sumbawa, kualitas pelayanan, kualitas pelayanan masyarakat

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

16/41870.pdf

ABSTRACT

Strategies for Human Resource Development at the Sumbawa Integrated License Services Office in order to Improve the Quality of Public Services

Dian Sidharta

Universitas Terbuka

dian.arsitek@gmail.com

This research aims to assess the quality of public services at Sumbawa Regency KPPT and also to formulate appropriate strategies for developing the human resources reform, so as to increase the quality of service at the Sumbawa Regency KPPT. The research adoptsa descriptive qualitative approach. Quantitative primary data take the form of the results of the qualitatif state of quantification, which is an assessment of the public over licensing services, obtained from the survey (i.e. quistionnaires). The tehniques of data collection are as follows : in depth interviews, participant observation and study of documentation. The data analysis involves Force Field Analysis/FAA. The results show that the quality of public services at the Sumbawa Regency KPPT still low, based on the value of public satisfication index of 58,73, ; it belongs to C quality of service interval (43,76 up to 62,50). The variabel of "worse assessment category" are procedures and service assurance. The variabel of "less worse assessment category" are clarity, discipline, resposibility and ability of those officers in charged who provide services, fast and fairness in receiving services and reasonable and assurance of servive charge. The "good" category assessment variabel relates services, politeness and hospitality of the officers and comfort environment. The variabel of "very good" assessment category has to do with security services. Based on the analysis of strategies undertaken to achieve agood quality of service is a factor that encourages change of; first, the need for training for personnel of the Sumbawa Regency KPPT to enhance the capabilities of human resources reform in the public services; second, the licensing management socialization in Sumbawa Regency and the third, operational office equipment procurement to support licensing operation. The results of this study recommend three aspects, : first; doing a need analysis training and education, second designing a systematic dissemination of materials; and third; , giving suficient allocation to routin maintenance for operational facilities. Further researche can be carried out with different objects of study that is by adding variables or other analysis methods relating to human resourche development and the quality of public services.

Keywords: strategy of human resource development, integrated license service offices, sumbawa regency kppt, high quality of public services

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

16/41870.pdf

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM	:	Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur KPPT Kabupaten Sumbawa Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat
Penyusun TAPM	:	Dian Sidharta
NIM	:	016411467
Program Studi	:	Magister Manajemen
Hari/Tanggal	:	

Menyetujui :

Pembimbing I	Pembimbing II
Agusdin, SE, MBA, DBA.	**Dr. Karnedi, M.A.**
NIP. 19640813 198903 1 001	NIP.19640508 199903 1 002

Mengesahkan :

Ketua Bidang Ilmu / Program Magister Manajemen	Direktur Program Pascasarjana
Maya Maria, SE, MM	**Suciati, MSc. Ph.D**
NIP. 19720501 19903 2 003	NIP.19520213 198503 2 001

Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

16/41870.pdf

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN

Nama	:	Dian Sidharta
NIM	:	016411467
Program Studi	:	Magister Manajemen
Judul Tesis	:	Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur KPPT Kabupaten Sumbawa Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Studi Magister Manajemen, Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal	:	
Waktu	:	

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji	:	Dr. Tita Rosita, M.Ed NIP. 19601003 198601 2 001
Penguji Ahli	:	Prof. Dr. Darsono Prawironegoro NIP. 19520213 198503 1 001
Pembimbing I	:	Agusdin, SE, MBA, DBA NIP. 19640813 198903 1 001
Pembimbing II	:	Dr. Karnedi, M.A. NIP. 19640508 199903 1 002

Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

16/41870.pdf

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan TAPM (tesis) ini dengan judul Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur KPPT Kabupaten Sumbawa Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat. Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit bagi Saya untuk menyelesaikan TAPM ini. Oleh karena itu, Saya mengucapkan terimakasih kepada :

(1) Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
(2) Kepala UPBJJ-UT Mataram selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
(3) Pembimbing I Agusdin SE, MBA, DBA. dan Pembimbing II Dr. Karnedi, M.A. yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan TAPM ini;
(4) Ketua Komisi Penguji Dr. Tita Rosita, M. Ed dan Penguji Ahli Dr. Darsono Prawironegoro, MA, MM.;
(5) Ketua Bidang Ilmu/Program Magister Manajemen selaku penanggung jawab program Magister Manajemen;
(6) Orang tua, istri tersayang dan anak tercinta serta keluarga besar atas dukungan dan doanya;
(7) Pemerintah Kabupaten Sumbawa atas beasiswa dan kesempatan yang telah diberikan;
(8) Kepala kantor dan pejabat struktural dan segenap karyawan KPPT Kabupaten Sumbawa
(9) Bapak / Ibu Dosen pengajar Magister Manajemen
(10) Bapak / Ibu pengelola Universitas Terbuka UPBJJ Mataram
(11) Rekan – rekan mahasiswa Magister Manajemen Universitas Terbuka UPBJJ Mataram

Akhir kata, Sayaberharap Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Sumbawa Besar, April 2014

Penulis

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

16/41870.pdf

Riwayat Hidup

Nama	:	Dian Sidharta
NIM	:	016411467
Program Studi	:	Magister Manajemen
Tempat / Tanggal Lahir	:	Sumbawa Besar / 03 Oktober 1974
Riwayat Pendidikan	:	Lulus SD di SDN 01 Lempeh pada tahun 1986
		Lulus SMP di SMPN 1 Sumbawa pada tahun 1989
		Lulus SMA di SMAN 1 Ampenan pada tahun 1992
		Lulus S1 di UII Yogyakarta pada tahun 1998
Riwayat Pekerjaan	:	Tahun 1999 s/d 2000 sebagai Pegawai Negeri Sipil di Pemerintah Kabupaten Sumbawa.

Sumbawa Besar, April 2014

DIAN SIDHARTA
NIM. 016411467

Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

16/41870.pdf

DAFTAR ISI

		Halaman
Abstrak		i
Lembar Persetujuan		iii
Lembar Pengesahan		iv
Kata Pengantar		v
Riwayat Hidup		vi
Daftar Isi		vii
Daftar Gambar		ix
Daftar Tabel		x
Daftar Lampiran		xi
BAB I	PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang Masalah	1
	B. Perumusan Masalah	7
	C. Tujuan Penelitian	8
	D. Kegunaan Penelitian	8
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	9
	A. Kajian Teori	9
	1. Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia	9
	2. Kualitas Pelayanan	18
	3. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah	20
	4. Penelitian Terdahulu	24
	B. Kerangka Berpikir	27
	C. Definisi Operasional	29
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	30
	A. Desain Penelitian	30
	B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan	31
	C. Instrumen Penelitian	32
	D. Prosedur Pengumpulan Data	34
	E. Metode Analisis Data	36
BAB IV	TEMUAN DAN PEMBAHASAN	45
	A. Deskripsi Objek Penelitian	45
	B. Gambaran Umum Responden	51
	C. Deskripsi Variabel dan Perhitungan IKM	53
	D. Data Wawancara	57
	E. Analisis Data dengan Analisis Medan Kekuatan (*Force Field Analysis*/FFA)	61
	F. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan	70

Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

16/41870.pdf

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 87
A. Simpulan 87
B. Saran 89
C. Implikasi Penelitian 89
DAFTAR PUSTAKA 90

Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

16/41870.pdf

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1	Skema kerangka pemikiran	29
Gambar 3.1	Bagan analisis medan kekuatan	41
Gambar 4.1	Faktor penghambat perubahan.....	68
Gambar 4.2	Faktor pendorong perubahan	69

Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

16/41870.pdf

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	38
Tabel 3.2	Nilai unsur pelayanan	39
Tabel 4.1	Jenis pelayanan perizinan dan waktu penyelesaiannya	47
Tabel 4.2	Data responden berdasarkan pendidikan	51
Tabel 4.3	Jabatan dan pendidikan personil KPPT Kabupaten Sumbawa	52
Tabel 4.4	Nilai masing-masing unsur pelayanan pada KPPT Kabupaten Sumbawa	53
Tabel 4.5	Pejabat struktural KPPT Kab. Sumbawa yang diwawancara	56
Tabel 4.6	Jadwal pendidikan dan pelatihan	75
Tabel 4.7	Jadwal sosialisasi perijinan	80

Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

16/41870.pdf

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan.....	92
Lampiran 2	Informasi Wawancara Mendalam Zulkifli, S.Sos	99
Lampiran 3	Informasi Wawancara Mendalam Mahmudah, SH.	101
Lampiran 4	Informasi Wawancara Mendalam Siti Aminah, ST	102
Lampiran 5	Informasi Wawancara Mendalam Amirudin, SE.	103
Lampiran 6	Kuesioner Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	104
Lampiran 7	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per	
Lampiran 8	Responden Dan Per Unsur Pelayanan	107

Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka