

PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT PLAJU PALEMBANG

R. M. Tomy. F¹, Hardiyansyah², Wiwin Agustian²
Dosen Universitas Bina Darma^{2,2}, Mahasiswa Universitas Bina Darma¹
Jalan Jendral Ahmad Yani No.3 Palembang
Pos-el : firmantommy92@gmail.com¹, hardiyansyah@binadarma.ac.id²,
wiwinagustian@binadarma.ac.id²

ABSTRAK : R.M.Tommy.F, Hardiyansyah, Wiwin Agustian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik sampel jenuh. Penelitian ini dilakukan pada 24 orang responden dimana didapatkan jumlah responden laki-laki 13 orang (54,1%) dan jumlah responden perempuan berjumlah 11 orang (45,9%). Hasil analisis dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengembangan sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap variabel efektifitas pelayanan publik. Dapat dilihat dari nilai t hitung variabel x (pengembangan sumber daya manusia) sebesar 15,786 begitu pula dengan nilai signifikan variabel x (pengembangan sumber daya manusia) dengan nilai 0,00, nilai signifikan tersebut masih dibawah 0,05 yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap variabel y (efektifitas pelayanan publik).

Kata kunci : *Pengembangan Sumber Daya, Pelayanan Public, signifikan*

ABSTRACT : R.M.Tommy.F, Hardiyansyah, Wiwin Agustian. This study uses a quantitative research technique saturated samples. This study was conducted on 24 respondents which found the number of male respondents 13 (54.1%) and the number of female respondents amounted to 11 people (45.9%). The results of analysis of this study showed that the variables of human resource development variables significantly influence the effectiveness of public services. Can be seen from the value of the variable x t (human resource development) amounted to 15.786 as well as the significant value of the variable x (human resource development) with a value of 0.00, significant value is still below 0.05, which indicates the existence of a significant effect on variable y (the effectiveness of public services).

Keywords: Development, Public Service, significant

PENDAHULUAN

Semenjak diberlakukannya otonomi daerah, pemerintah pusat berharap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah lebih maksimal. Dengan mendayagunakan sumber daya manusia yang ada untuk

mewujudkan harapan dari masyarakat. Tetapi kenyataan yang terlihat sekarang ini masih banyak harapan dari masyarakat yang belum terpenuhi. Pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan. Seperti halnya kasus yang terjadi pada

instansi-instansi pemerintah khususnya pada Kantor Camat.

Berbicara tentang pelayanan publik tentu tidak terlepas dari berbagai faktor yang mempengaruhi, terutama faktor profesionalisme aparatur yang masih menjadi perbincangan. Pentingnya faktor kemampuan aparatur karena kedudukannya dalam proses pelayanan public, tidak hanya sebagai objek tapi juga sebagai subjek dalam menentukan efektifitas pelayanan.

Menurut Kurniawan (2005 : 6), pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan..

Dari hasil pengamatan secara umum masih banyak kantor-kantor camat yang belum memberikan pelayanan yang memadai bagi masyarakat. Salah satu Kantor Camat yang belum memberikan pelayanan public secara baik dan memadai ialah Kantor Camat Plaju Palembang. Keluhan-keluhan masih sering bermunculan terutama tentang pelayanan yang diberikan. Jadi tidak heran lagi sering mendengarkan tuntutan perubahan yang ditunjukkan kepada aparatur pemerintah menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Didalam perkembangannya Kantor Camat Plaju Palembang sampai saat ini masih belum sepenuhnya berkembang.. Hal tersebut dapat terlihat dari belum cukup efektifnya pelayanan yang diberikan. Namun dari segi infrastruktur Kantor Camat Plaju untuk saat ini sudah cukup berkembang hal tersebut dapat terlihat dari kemajuan teknologi yang dimiliki.

Dengan adanya pengembangan SDM inilah Camat Plaju berharap dapat memperbaiki efektifitas pelayanan, sehingga tidak adanya lagi masalah ataupun keluhan-keluhan dari masyarakat dalam hal pelayanan yang diberikan oleh kantor camat yang membuat masyarakat cenderung malas untuk berurusan langsung dengan kantor camat. Dengan demikian, berdasarkan permasalahan diatas maka penulis bermaksud melakukan penelitian tentang : “ **Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Plaju Palembang** “.

1.2. Perumusan masalah

Adapun rumusan masalah yang dibahas pada penelitian ini adalah : **Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Plaju Palembang?”**

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap efektifitas pelayanan publik pada kantor Camat Plaju Palembang.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan, (2011:69), pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan latihan.

Indikator Pengembangan sumber daya manusia

Yuniarsih (2008:133) mengenai elemen atau bentuk aktivitas di dalam proses pengembangan sumber daya manusia dalam suatu organisasi mengatakan bahwa pengembangan pegawai dapat diwujudkan melalui pengembangan karir serta pendidikan dan pelatihan. Pendapat serupa mengenai pengembangan sumber daya manusia dikemukakan oleh Armstrong (2006:535) dalam *Chartered Institute of Personnel and Development (CIPD)* menetapkan elemen-elemen/unsur-unsur dari proses pengembangan sumber daya manusia sebagai berikut:

- 1) *Learning* – as ‘a relatively permanent

change in behaviour that occurs as a result of practice or experience’.

- 2) *Education* – the development of the knowledge, values and understanding required in all aspects of life rather than the knowledge and skills relating to particular areas of activity.
- 3) *Development* – the growth or realization of a person’s ability and potential through the provision of learning and educational experiences.
- 4) *Training* – the planned and systematic modification of behaviour through learning events, programmes and instruction, which enable individuals to achieve the levels of knowledge, skill and competence needed to carry out their work effectively.

2. Pengertian Efektifitas Pelayanan Publik

Menurut Emerson yang dikutip oleh Soewarno (1996:16) bahwa “efektivitas pelayanan publik merupakan pengukuran dalam arti

tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditemukan sebelumnya

Faktor-Faktor Yang mempengaruhi efektifitas pelayanan publik pada organisasi

1. Disiplin Kerja Aparat

Peraturan sebagai salah satu sarana dalam mencapai tujuan bukan hanya satu kata yang tidak bermakna dan diabaikan tanpa ditaati. Dalam rangka mencapai tujuan, peraturan harus benar-benar ditaati oleh setiap individu yang menjadi obyek dari peraturan tersebut. Ketaatan terhadap peraturan yang ada lazim disebut dengan disiplin. Dalam organisasi disiplin diperlukan agar jangan sampai terjadi keteledoran atau kelalaian serta pemborosan dalam pelaksanaan suatu pekerjaan.

2. Iklim Kerja Organisasi

Menurut Steers (1985), bila kita membahas konsep iklim kerja dalam suatu organisasi, itu berarti kita sedang membicarakan mengenai sifat-sifat atau ciri yang dirasa terdapat dalam lingkungan kerja dan timbul terutama karena kegiatan organisasi, yang dilakukan secara sadar atau tidak dan yang dianggap mempengaruhi perilaku kemudian.

Menurut Steers ada beberapa hal yang perlu diperhatikan berhubungan dengan definisi iklim kerja organisasi, yaitu : Pertama, iklim organisasi tertentu adalah iklim yang dilihat oleh para pekerjanya, jadi tidak selalu iklim yang “sebenarnya”. Kedua, iklim organisasi adalah anggapan adanya hubungan antara ciri dan kegiatan lainnya dari organisasi dan iklim.

3. Efektifitas Pelayanan

Dydiet Hardjito (1997:65) mengemukakan bahwa keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya dipengaruhi oleh komponen-komponen organisasi yang meliputi : (1) struktur, (2) tujuan; (3) manusia, (4) hukum (5) prosedur pengoperasian yang berlaku; (6) teknologi, (7) lingkungan, (8) kompleksitas (9) spesialisasi; (10) kewenangan; (11) pembagian tugas

Kriteria penilaiannya adalah selalu aktif atau semangat menyelesaikan pekerjaan tanpa menunggu perintah atasan artinya tidak pasif atau bekerja atas dorongan dari atasan. Terdapat 3 perspektif yang utama didalam menganalisis apa yang disebut efektivitas organisasi (Richard M. Steers, 1985:5-7), yaitu :

1. Perspektif optimalisasi tujuan, yaitu efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh suatu organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai. Pemusatan perhatian pada tujuan yang layak dicapai secara optimal, memungkinkan dikenalnya secara jelas bermacam-macam tujuan yang sering saling bertentangan, sekaligus dapat diketahui beberapa hambatan dalam usaha mencapai tujuan.

2. Perspektif sistem, yaitu efektivitas organisasi dipandang dari keterpaduan berbagai faktor yang berhubungan mengikuti pola, input, konversi, output dan umpan balik, dan mengikutsertakan 16 lingkungan sebagai faktor eksternal. Dalam perspektif ini tujuan tidak diperlakukan sebagai suatu keadaan akhir yang statis, tetapi sebagai sesuatu yang dapat berubah dalam perjalanan waktu. Lagipula tercapainya tujuan-tujuan jangka pendek tertentu dapat diperlakukan sebagai input baru untuk penetapan selanjutnya. Jadi tujuan mengikuti suatu daur yang saling berhubungan antar komponen, baik faktor yang berasal dari dalam

(faktor internal), maupun faktor yang berasal dari luar (faktor eksternal).

3. Perspektif perilaku manusia, yaitu konsep efektivitas organisasi ditekankan pada perilaku orang-orang dalam organisasi yang mempengaruhi keberhasilan organisasi untuk periode jangka panjang. Disini dilakukan pengintegrasian antara tingkahlaku individu maupun kelompok sebagai unit analisis, dengan asumsi bahwa cara satu-satunya mencapai tujuan adalah melalui tingkahlaku orang-orang yang ada dalam organisasi tersebut

Hubungan pengembangan sumber daya manusia dengan efektifitas pelayanan

Didasarkan pada kenyataan bahwa seseorang pegawai akan membutuhkan serangkaian pengetahuan, keahlian dan kemampuan yang berkembang untuk bekerja dengan baik dan sukses di posisi yang ditemui selama kariernya, maka pengembangan sumber daya manusia merupakan hal yang penting dilakukan untuk merubah sumber daya yang dimiliki organisasi, dari suatu keadaan ke keadaan lain yang lebih baik melalui pendidikan jangka panjang dan pengalaman belajar dalam mempersiapkan pegawai

untuk jangka panjang dimasa mendatang.

200 Bagus Kuning Kec. Plaju Palembang Sumatera Selatan

III. METODE PENELITIAN

2. Waktu Penelitian

1. Objek Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan oktober 2016 hingga terselesainya penelitian ini

Penelitian dilakukan di Kantor Camat Plaju Palembang yang beralamat di Jalan D.I Panjaitan No.

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Pengembangan sumber daya manusia (X)	Sumber daya manusia merupakan pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok karyawan. Manajemen sumber daya manusia, penting karena pokok bahasannya meliputi desain dan implementasi system perencanaan, penyusunan karyawan, pengembangan karyawan, pengelola karir, evaluasi kinerja, kompensasi karyawan dan hubungan ketenaga kerjaan yang baik (Simamora, 2004 : 4)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Learning (pembelajaran) 2. Education (pendidikan) 3. Depelovment (pengembangan) 4. Training (pelatihan)
2	Efektifitas pelayanan (Y)	efektifitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan , Handoko (2003:7)	<ul style="list-style-type: none"> • Disiplin kerja aparat • Iklim kerja organisasi • Efektifitas pelayanan <p>1.</p>

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Berdasarkan persamaan regresi diatas, didapatkan nilai konstanta (a) sebesar 0,472 dan koefisien efektifitas pelayanan publik (b) sebesar 0,893. 893 hal ini

menggambarkanbahwapengembangan sumber daya manusia pada kantor Camat Plaju Palembang mempunyai pengaruh yang positif terhadap efektifitas pelayanan publik, artinya jika pengembangan sumber daya manusia ditingkatkan, hal itu

semakin mempengaruhi pelayanan publik yang diberikan.

Uji T

Variabel pengembangan sumber daya manusia memiliki t hitung sebesar 15,786 dengan tingkat signifikan 0,00 atau $\geq \alpha = 0,05$, hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dari hasil uji t peneliti menyimpulkan bahwa variabel pengembangan sumber daya manusia berpengaruh terhadap variabel efektifitas pelayanan publik.

b. Pembahasan

Berdasarkan permasalahan yang ada khususnya mengenai program pengembangan sumber daya manusia di dalam suatu instansi khususnya kantor camat mengenai efektifitas pelayanan publik yang diberikan, peneliti bermaksud ingin mengetahui bagaimana pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap efektifitas pelayanan publik pada Kantor Camat Plaju Palembang. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap efektifitas pelayanan publik pada Kantor Camat Plaju Palembang, peneliti melakukan uji regresi linear sederhana. Berdasarkan persamaan regresi didapatkan nilai konstanta (a) sebesar 0,472 dan koefisien pengembangan sumber daya manusia (b) 0,893. Pada variabel pengembangan sumber daya manusia koefisiennya sebesar 0,893 hal ini

menggambarkan bahwa pengembangan sumber daya manusia pada Kantor Camat Plaju Palembang mempunyai pengaruh yang positif terhadap efektifitas pelayanan publik, artinya jika pengembangan sumber daya manusia ditingkatkan, hal itu semakin mempengaruhi pelayanan publik yang diberikan.

Setelah itu peneliti juga ingin mengetahui korelasi antar variabel pengembangan sumber daya manusia dan variabel efektifitas pelayanan publik. Untuk mengetahui korelasi antar kedua variabel, maka peneliti melakukan uji hipotesis melalui uji- t . Variabel pengembangan sumber daya manusia memiliki t hitung sebesar 15.786 dengan tingkat signifikan sebesar 0,00 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 2,064 atau $\geq \alpha = 0,05$, ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dari hasil uji t peneliti menyimpulkan bahwa variabel pengembangan sumber daya manusia mempunyai pengaruh terhadap variabel efektifitas pelayanan publik.

Dari kedua uji yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan oleh Kantor Camat Plaju bagi pegawai negeri sipil melalui pendidikan dan pelatihan secara fungsional maupun secara teknis mempunyai pengaruh terhadap efektifitas pelayanan publik.

Hasil penelitian tersebut terkait dengan hasil dari kuisisioner variabel pengembangan sumber daya manusia, dimana pada variabel pengembangan sumber daya manusia didapatkan nilai rata-rata terbesar kuisisioner yaitu pada item pernyataan nomor 19 pada indikator training (pelatihan) sebesar 4,41, bahwa instansi telah memberikan pelatihan yang dibutuhkan untuk menunjang pekerjaan, sedangkan pada variabel efektifitas pelayanan publik didapatkan nilai rata-rata terbesar kuisisioner yaitu pada item pernyataan nomor 12 pada indikator kemudahan dan kesederhanaan yaitu sebesar 4,45 bahwa berlakunya sistem administrasi kependudukan (KTP on line) memudahkan untuk keakuratan data. Dari hasil rata-rata terbesar kuisisioner variabel pengembangan sumber daya manusia dan variabel efektifitas pelayanan publik menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara variabel pengembangan sumber daya manusia terhadap variabel efektifitas pelayanan publik.

Hal tersebut sangat berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ruaidah (2014) yang berjudul pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pengelolaan Sumber Daya Air kota Palembang, dimana hasil dari

penelitian tersebut menyatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai .

Untuk temuan hasil dari penelitian yang dilakukan peneliti sendiri sangat sesuai dengan pendapat (Hasibuan, (2011 : 69), bahwa pengembangan sumber daya manusia adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis ,konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan latihan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Terdapatnya pengaruh antara variabel pengembangan sumber daya manusia terhadap variabel efektifitas pelayanan publik. Hal tersebut di tunjukkan dari hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti meliputi uji regresi linear sederhana dan uji hipotesis, dimana nilai t hitung variabel x (pengembangan sumber daya manusia) sebesar 15,786 dengan nilai signifikan 0.00 atau $\geq \alpha = 0,05$, ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong,(2006:535),http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2016/10/01-buku-OK_opt.pdf (20-01-2017)
- Hasibuan, Malayu SP, 2008, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Edisi
- Handoko, (dalam Irwansyah, 2013, Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan) [http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/09/Irwansyah%202006%20\(09-03-13-11-53-10\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/09/Irwansyah%202006%20(09-03-13-11-53-10).pdf) (24-10-2016)
- Herlina, Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Sei Kunjang Kota Samarinda <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/PD/article/view/788> (24-10-2016)
- Malayu, S.P. Hasibuan. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Penerbit Bumi Askara. Jakarta
- Moenir, (dalam Irwansyah, 2013, Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan) [http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/09/Irwansyah%202006%20\(09-03-13-11-53-10\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/09/Irwansyah%202006%20(09-03-13-11-53-10).pdf) (27-10-2016)
- Sanusi. 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Penerbit Salemba Empat
- Sanusi, (dalam Ruaidah, 2014, Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pengelolaan Sumber Daya Air Kota Palembang)
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta Bandung
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta Bandung
- Suwila Erpina, Adam Idris, 2014. Pengembangan Kemampuan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Sekolaq Darat Kabupaten Kutai Barat [http://ar.mian.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/07/01_format%20ganjil%20\(07-18-14-05-08-31\).pdf](http://ar.mian.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/07/01_format%20ganjil%20(07-18-14-05-08-31).pdf) (27-10-2016)

Siregar, Syofian. 2013. <http://digilib.unila.ac.id/3341/16/BAB%20III.pdf>
(27-10-2016)

Steers, (dalam Arman Rozak, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas Pelayanan Di Balai Diklat Keagamaan Manado) (25-10-2016)

<http://bdkmanado.kemenag.go.id/file/dokumen/KerangkaProposalRepaired2015.pdf>

Yuniarsih, 2008, http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2016/10/01-buku-OK_opt.pdf (20-01-2017)