

KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN TANAH BUMBU

Eka Susanti¹, Murdiansyah Herman², Fakhsianoor³

¹Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, 16120335

²Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, 1109127301

³Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, 1120106301

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini dilakukan, karena masalah kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat, masih dirasakan kurang. Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Tanah Bumbu.

Manfaat penelitian diharapkan berguna untuk mengembangkan konsep-konsep maupun teori yang berkaitan dengan peranan Sumber Daya Manusia terhadap kualitas pelayanan publik yang berkualitas pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Tanah Bumbu. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif-korelasional. Artinya peneliti berusaha menggambarkan dan kemudian mencoba menghubungkan adanya kaitan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menemukan bukti bahwa kualitas SDM dalam memberikan pelayanan publik sudah dirasakan oleh masyarakat, hal ini didukung bukti, yaitu: kecakapan pegawai sudah cukup baik; pelayanan publik dinilai sudah cukup profesional; pelayanan Publik dinilai sudah cukup memadai; kualitas Sumber Daya Manusia yang baik turut andil tercapainya pelayanan publik yang profesional; dan tercapainya kualitas pelayanan yang berkualitas telah didukung oleh sarana prasarana yang memadai.

Hal-hal yang menjadi faktor hambatan kualitas SDM dalam memberikan pelayanan publik profesional adalah: masih minimnya pelatihan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia; kurangnya sarana dan prasarana yang memadai; tidak adanya sistem jaringan *on-line* yang memberikan keberhasilan Kantor Dinas PU Kabupaten Tanah Bumbu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; dan beberapa kasus sering terjadi kurangnya komunikasi antar pegawai.

Kata Kunci : Kualitas Sumber Daya Manusia dan Pelayanan Publik

ABSTRACT

The background of this research is that the problem of the quality of human resources in providing quality public services to the community is still lacking.

The purpose of this study is to find out how the quality of human resources on public services at the Public Works Office of Tanah Bumbu Regency.

The benefits of the research are expected to be useful for developing concepts and theories related to the role of Human Resources on the quality of quality public services at the Tanah Bumbu Regency Public Works Service.

This research method uses descriptive-correlational research method. This means that the researcher tries to describe and then tries to connect the relationship between the independent variable and the dependent variable.

The results of the study found evidence that the quality of human resources in providing public services has been felt by the community, this is supported by evidence, namely: employee skills are quite good; public services are considered professional

enough; Public services are considered adequate; good quality of Human Resources contributes to the achievement of professional public services; and the achievement of quality service quality has been supported by adequate infrastructure.

The factors that hinder the quality of human resources in providing professional public services are: the lack of training in improving the quality of human resources; lack of adequate facilities and infrastructure; the absence of an on-line network system that has provided the success of the Tanah Bumbu District Public Works Office in providing services to the community; and in some cases there is often a lack of communication between employees.

Keywords: *Quality of Human Resources and Public Service*

Pendahuluan

Dewasa ini Masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk Pelayanan Publik kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintah. Reformasi dibidang pelayanan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Dalam era otonomi daerah sekarang ini wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki oleh pemerintah daerah diperlukan adanya aparat birokrasi yang semakin bertanggung jawab. Muara dari pelaksanaan otonomi daerah adalah terselenggaranya pemerintahan yang “*good governance dan good goverment*” akan menghasilkan birokrasi yang handal dan profesional, efisien, produktif serta memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Masyarakat dan pemerintah dapat terjadi sinkronisasi yaitu saling bersentuhan, menunjang dan melengkapi dalam satu kesatuan langkah menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional.

Sejalan dengan dikeluarkannya peraturan perundang-undangan desentralisasi bidang kepegawaian kepada daerah otonom tersebut diatas, maka unit pengelola sumber daya aparatur dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil sudah selayaknya ditangani oleh sebuah lembaga teknis daerah berbentuk badan atau kantor, Selama ini daerah otonom hanya memiliki kewenangan terbatas dalam pengelolaan sumber daya aparatur, antara lain menyangkut usulan kenaikan pangkat, usulan mutasi, usulan pengisian jabatan kerja dan usulan pemberhentian, sedangkan keputusan terakhir tetap berada di tangan Pemerintah Pusat. Keberadaan Peraturan Pemerintah tersebut pemberian kewenangan dalam bidang kepegawaian perlu diimbangi dengan penataan manajemen dan kelembagaan yang mengelola sumber daya aparatur. Aparat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat sekaligus sebagai penanggung jawab fungsi pelayanan umum di Indonesia yang mengarahkan tujuannya kepada public service, memikirkan dan mengupayakan tercapainya sasaran pelayan kepada seluruh masyarakat dalam berbagai lapisan.

Dalam hal ini diperlukan pegawai yang profesional agar mampu meningkatkan mutu, pengetahuan, keterampilan karena didorong dengan banyaknya tanggung jawab tugas pemerintah serta pengabdianya kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimiliki pegawai. Pegawai atau aparatur pemerintah yang profesional sangat berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kemajuan dan peningkatan kualitas pelayanan organisasi pemerintah. Hal ini disebabkan bahwa pegawai pemerintah sebagai penentu, perencana, pelaksana, dan pengawas administrasi pemerintahan. Mengingat pentingnya profesionalisme kerja sebagai persyaratan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, maka setiap pegawai di Kantor Dinas Pekerjaan

Umum Kabupaten Tanah Bumbu dituntut untuk senantiasa meningkatkan profesionalismenya, berdasarkan asumsi saya terlihat bahwa profesionalisme kerja pegawai belumlah sesuai dengan kondisi yang diharapkan yaitu profesionalisme kerja yang dapat mendukung terlaksananya dan terwujudnya kualitas pelayanan yang lebih baik.

Sejalan dengan pemikiran tersebut di atas, dewasa ini semakin disadari oleh semakin banyak pihak, di dalam dan diluar organisasi pemerintahan, bahwa sumber daya manusia merupakan unsur terpenting, jauh lebih penting dari semua sumber daya dan dana lainnya yang dimiliki atau mungkin dimiliki oleh organisasi dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran yang ingin dicapainya. Dalam konteks pengelolaan sumber daya manusia, dengan demikian dapat dikatakan bahwa dasar perencanaan sumber daya manusia adalah upaya sadar yang dilakukan oleh pimpinan suatu organisasi untuk memutuskan jumlah dan mutu pegawai yang diperlukan oleh organisasi tersebut. Tujuannya ialah agar organisasi memiliki tenaga kerja atau pegawai yang tidak hanya sesuai dengan kebutuhan organisasi tersebut dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, akan tetapi juga agar para pegawai yang dipekerjakan itu memahami berbagai persyaratan yang ditentukan dan dilaksanakannya.

Metode Penelitian

Desain Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (Library Research), yaitu penulis menyimak dan menelaah buku-buku yang berhubungan dengan obyek penelitian, yakni yang berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan publik yang profesional pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Tanah Bumbu. Pada akhirnya dapat membantu dalam penulisan skripsi ini.
2. Penelitian Lapangan (Field Research), yakni penulis dalam melakukan penelitian ini langsung menggali data-data lapangan penelitian.

Pendekatan Penelitian Kualitatif

1. Yaitu mutu hasil yang dihasilkan. Mencerminkan pengukuran tingkat keberhasilan kualitas Sumber Daya Manusia pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Tanah Bumbu dalam memberikan pelayanan publik yang profesional terhadap penyelesaian masalah di masyarakat.
2. Yaitu jumlah yang dihasilkan terhadap kualitas Sumber Daya Manusia terhadap pelayanan publik yang profesional pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Tanah Bumbu dalam melaksanakan tugasnya, artinya berapa banyak keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan.

Tipe atau Jenis Penelitian

Penulis dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif-korelasional. Penelitian deskriptif-korelasional artinya peneliti berusaha menggambarkan dan kemudian mencoba menghubungkan adanya kaitan antara variabel independen terhadap variabel dependen. (Sugiyono, 2013).

Hasil Penelitian

Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kabupaten Tanah Bumbu

Menganalisis kualitas sdm terhadap pelayanan masyarakat yang profesional pada Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kabupaten Tanah Bumbu sebagai unsur penyebab yang

mempengaruhi efektif tidaknya pelayanan publik ke masyarakat, nampaknya sangat relevan dengan program pemerintah daerah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik yang berkuailitas kepada masyarakat.

Jika dicermati lebih jauh, sumber daya manusia atau pegawai, yang sering disebut sebagai aparatur negara mempunyai tugas pokok yang penting dalam mewujudkan pelayanan bagi masyarakatnya, terutama demi untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, ini juga sesuai dengan bunyi pada alenia undang-undang dasar negara RI.

Tugas pokok aparatur negara sebagai abdi negara juga sebagai abdi masyarakat, antara lain tercermin dalam penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan serta pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam era reformasi dewasa ini, tuntutan masyarakat dan dunia usaha terhadap peningkatan kualitas pelayanan semakin kuat, apalagi terhadap pelayanan publik.

Masyarakat sebagai pelaku utama dalam pelaksanaan pembangunan diharapkan dapat berperan aktif. Untuk itu perlu didukung dengan terciptanya iklim usaha yang kondusif, yang ditandai dengan kondisi pelayanan yang cepat, pasti, aman, layak dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan Publik kepada masyarakat tercermin dalam berbagai bentuk kegiatan antara lain dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (publik) yang membutuhkan, sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Bentuk aktivitas pelayanan dapat bersifat kegiatan administrasi, kegiatan berupa penyediaan barang ataupun penyediaan jasa. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan proses pengerahan sumber daya meliputi sistem manajemen, sarana atau prasarana, dan personil.

Pada kenyataannya kondisi pelayanan publik kepada masyarakat dewasa ini masih dirasakan banyak kelemahan, banyak dikeluhkan dan masih kurang memuaskan keinginan masyarakat, misalnya mengenai prosedur yang berbelit- belit, tidak adanya kepastian waktu dan tarif pelayanan, kurang transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain sebagainya. Sehubungan dengan itu langkah strategis untuk mendorong upaya peningkatan penyelenggaraan pelayanan masyarakat yang profesional antara lain dengan melakukan stimulasi, merangsang semangat perbaikan dalam bentuk pemberian penghargaan kepada Kantor Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kabupaten Tanah Bumbu yang berhasil dinilai sebagai unit Pelayanan yang profesional. Untuk menggiatkan upaya tersebut, Pemerintah mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2014 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Publik kepada Masyarakat, yang pada intinya menginstruksikan kepada Menteri Perhubungan untuk melakukan koordinasi yang sebaik-baiknya dengan Departemen Pemerintah lainnya untuk mengambil langkah-langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di bidang pemerintahan, pembangunan dan sosial masyarakat

Hasil Pembahasan

Hal-hal yang menjadi faktor hambatan peranan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik yang profesional pada Dinas Pekerjaan Umum, berkaitan dengan beberapa wawancara dengan responden adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas sumber daya manusia yang perlu ditingkatkan. Hal ini berkaitan dengan adanya keluhan dari pelayanan publik, yang mengatakan bahwa pelayanan masih apa adanya, tidak maksimal dilaksanakan, sehingga perlu pelatihan dan pendidikan bagi pegawai PU tersebut.
- b. Kurangnya sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor Dinas

Pekerjaan Umum masih dianggap kurang, sehingga dapat mengurangi kualitas pelayanan masyarakat kepada masyarakat. Hal ini memberikan kesan bahwa sarana dan prasarana perlu ditambah.

- c. Tiadaknya tersedianya sistem akses cepat atau online yang tersedia pada Dinas Pekerjaan Umum. Sistem akses cepat dalam memberikan pelayanan cepat kepada masyarakat, dan sangat perlu sekali diterapkan pada Dinas Pekerjaan Umum, guna memudahkan kualitas pelayanan masyarakat tersebut, misalnya pelayanan irigasi, perbaikan jalan, perbaikan jembatan dan pelayanan lainnya.
- d. Adanya sebagian tugas yang diberikan tidak sesuai dengan bidangnya. Hal ini terjadi, seringkali disebabkan kurangnya jumlah pegawai yang ada. Sehingga banyak yang rangkap jabatan. Juga sebagian disebabkan antara pendidikan formal yang diperoleh tidak sesuai dengan tugas yang diberikan oleh pimpinan.
- e. Dalam beberapa kasus, sering terjadi kurangnya komunikasi antar pegawai. Hal ini disebabkan adanya perbedaan kecakapan yang berbeda antar pegawai, sehingga seakan akan pegawai bekerja secara sendiri-sendiri, tidak ada pegawai lain yang dapat diajak berdiskusi, memecahkan persoalan yang terjadi dilapangan.
- f. Masih kurang tertibnya sistem administrasi. Sistem administrasi pada Dinas Pekerjaan Umum ini masih perlu ditingkatkan penyimpanan data filenya dengan menata ulang data-data (file) yang dianggap penting untuk di simpan ditempat yang aman guna memudahkan untuk pertanggungjawabannya nanti.
- g. Tidak ada lagi harmonisasi kerja, beberapa pegawai berjalan sendiri-sendiri, tidak ada lagi koordinasi, sehingga mempersulit untuk dapat kerjasama terutama dalam menangani kualitas pelayanan masyarakat yang lebih cepat dan profesional.
- h. Indikasi adanya oknum pejabat yang menggunakan salah wewenang dapat berakibat pada terhambatnya pelayanan publik/masyarakat. Dikhawatirkan dapat menghilangkan kepercayaan Masyarakat kepada Kantor Dinas Pekerjaan Umum tersebut, dan ini bisa berimbas kepada adanya dugaan korupsi.
- i. Masih kurangnya komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan, dan sebaliknya ini dapat menghambat terjadinya pelayanan publik yang maksimal dan berkualitas pada Dinas Pekerjaan Umum.

Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Tanah Bumbu

Hal-hal yang diupayakan dalam mengatasi kualitas pelayanan publik/masyarakat, berkaitan dengan beberapa wawancara ke responden adalah sebagai berikut :

- j. Dengan memberikan kesempatan terhadap peningkatan SDM pegawainya. Terutama berkaitan dengan adanya kelonggaran untuk menempuh pendidikan formal sebagai perwujudan peningkatan kualitas pegawai. Hal ini dapat mendorong pegawai untuk rajin bekerja, serta mendapatkan kecakapan yang dapat menunjang kualitas pelayanan masyarakat yang ditargetkan oleh Kantor Dinas Pekerjaan Umum.
- k. Harus adanya pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi. Faktor ini cukup mendorong pegawai yang bersangkutan untuk lebih giat bekerja secara profesional. Serta dapat membangkitkan motivasi kepada pegawai yang lain untuk ikut rajin bekerja. Yang pada akhirnya, faktor ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat yang diberikan oleh kantor ini.
- l. Harus diusahakan adanya perhatian terhadap penghasilan bagi pemerintah. Faktor ini berkaitan dengan adanya kesadaran bahwa penghasilan yang diterima oleh para pegawai sudah cukup memadai, sehingga tidak ada alasan untuk malas bekerja, karena alasan kekurangan gaji.

- m. Harus ada pemberian disiplin pegawai yang lebih tinggi, dalam arti mampu dan mau menyelesaikan tugasnya, meski harus menambah jam kerjanya. Faktor disiplin ini dapat dikatakan sebagai faktor utama dalam pencapaian pelayanan masyarakat, terutama pada kasus pelayanan yang langsung berhadapan dengan masyarakat. Ketepatan waktu menjadi ukuran keberhasilan kinerja pegawainya.
- n. Pegawai dituntut harus rajin, terutama jika dilihat dari absen datang dan pulang, juga hasil kerjanya. Faktor ini sangatlah penting, karena dalam pelayanan masyarakat yang sering kali terlihat kurang puas, menyebabkan psikologi seseorang cepat marah. Sehingga, jika pegawai terlihat rajin, maka emosi masyarakat yang dilayani dapat terkendalikan.
- o. Diusahakan para pegawai harus mempunyai tanggung jawab yang tinggi. Faktor ini menjadi penting sekali, terutama berkaitan dengan pelayanan masyarakat tersebut. Dengan adanya tanggung jawab yang tinggi ini, kepercayaan masyarakat untuk mendapat pelayanan sosial dapat terpelihara.
- p. Bisanyakan mendidik para pegawai untuk jujur. Faktor ini sangatlah membantu dalam proses pelayanan Publik. Baik dalam hubungannya antara sesama pegawai maupun antara pegawai dengan publik masyarakat yang berurusan pada Dinas Pekerjaan Umum.
- q. Biasakan para pegawai harus cakap, loyal dan adanya kepedulian terhadap tugasnya. Faktor ini menjadi unsur utama yang menggerakkan keberhasilan kualitas pelayanan publik/masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Tanah Bumbu.
- r. Usahakan adanya komunikasi dua arah antar atasan dan bawahan. Hal ini, dapat menciptakan iklim kerja yang kondusif dan harmonis, sehingga meningkatkan kinerja pegawai, yang akhirnya mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang profesional pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Tanah Bumbu.

Daftar Pustaka

- D. Lasswell, Harold., & Kaplan, Abraham. (2000). *Power and Society*.
 Dimock dan Dimock, 2002. *Administrasi Negara*. Jakarta: Rineka Cipta
 Haven: Yale University Press.
- Henry, Nicholas. 2008. *Administrasi Negara dan Masalah Masalah Kenegaraan*,
 Terjemahan: Luchiana D. Lontoh, Jakarta, Rajawali.
- Kartono, Kartini. 2002. *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Jakarta, Rajawali. Manullang, M.
 2000. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Sevilla, Consuelo G., Ochave, Jesus A., Punsalan, Twila G., Regala, Bella P., dan Uriarte,
 Gabriel G., 1984. *Pengantar Metode Penelitian*. Terjemahan oleh Alimuddin Tuwu.
 2003. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Siagian, Sondang P. .2009. *Fungsi-fungsi Manajerial*, Jakarta, Bina Aksara.
- Silalahi, Ulbert. 2006. *Pemahaman Praktis Asas-asas Manajemen*. Bandung, Mandar
 Maju.
- Soekarno K. 2005. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta, Miswar
- Suganda, Dann. 2001. *Kepemimpinan di dalam Organisasi dan Manajemen*. Bandung.
 CV Sinar Baru.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung, Alfabeta. Terry, George R.
 2000. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta. Bumi Aksara.