**Lailatul Fitri**, NPM:16.12.0050. Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Kebudayaan dan Parawisata Kabupaten Kotabaru. Adapun latar belakang penelitian ini dilakukan, karena Kepemimpinan Kepala Dinas dalam memberikan motivasi diharapkan dapat meningkatkan kinerja para pegawai di Kantor Kebudayaan dan Parawisata Kabupaten Kotabaru.

**Tujuan penelitian** ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana kepemimpinan Kantor Kebudayaan dan Parawisata Kabupaten Kotabaru dapat memotivasi pegawainya, sehingga nantinya dapat meningkatkan kinerja karyawan.

**Manfaat penelitian** diharapkan berguna untuk mengembangkan konsep peran dan tugas terhadap kepemimpinan Kepala Dinas dalam memberikan motivasi terhadap peningkatan kinerja Pegawai pada Kantor Kebudayaan dan Parawisata Kabupaten Kotabaru.

**Metode penelitian** yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif-korelational. Penelitian deskriptif-korelational artinya peneliti berusaha menggambarkan dan kemudian mencoba menghubungkan adanya kaitan antara variabel independen terhadap variabel dependen, dalam hal ini kepemimpinan Kepala Dinas terhadap motivasi kinerja pegawai Di Kantor Kebudayaan dan Parawisata Kabupaten Kotabaru.

**Hasil penelitian**, menemukan bukti keberhasilan Kepala Dinas Kantor Kebudayaan dan Parawisata Kabupaten Kotabaru dalam memotivasi kinerja para pegawainya. Hal ini didukung bukti berupa; ada 55.56 % responden yang sangat membenarkan bahwa Kepemimpinan Kepala Dinas pernah memberikan panduan kerja kepada para pegawainya dengan menjadwalkan pekerjaan; ada 77,77 % responden yang membenarkan bahwa Kepemimpinan Kepala Dinas sudah menunjukkan kepedulian terhadap kesejahteraan dan kebutuhan para pegawainya; ada 75,55 % responden yang sangat membenarkan bahwa Kepala Dinas sudah pernah berkonsultasi kepada pegawainya dengan mempertimbangkan gagasan mereka pada saat mengambil keputusan; ada 66.67 % responden yang sangat membenarkan, bahwa Kepemimpinan Kepala Dinas sudah pernah mendorong para pegawainya untuk berprestasi dalam melayani masyarakat; dan ada 60,00 % responden yang membenarkan, bahwa Kepemimpinan Kepala Dinas Kantor Kebudayaan dan Parawisata Kabupaten Kotabaru sudah pernah mempengaruhi persepsi bawahan dengan memotivasinya, guna memberikan kinerja baik dan efektif.

Kata Kunci : Sumber Daya Manusia, Pelayanan Publik

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakng Masalah

Terjadinya reformasi yang terjadi di Indonesia pada tahun 1998 telah banyak membawa perubahan yang fundamental kepada kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Ketidakpuasan masyarakat akan sistem pemerintahan yang sentralistik, buruknya kinerja pemerintah, profesioanlisme pelayanan kesejahteraan rakyat yang rendah dan praktik Korupsi,

Kolusi dan Nepotisme (KKN), tuntutan reformasi itu sendiri tertuju pada aparatur pemerintah. Rakyat mengharapkan lahirnya pemerintahan yang bersih *(good governance)* dan mereka cukup paham bahwa pemerintahan yang baik itu antara lain dapat terwujud melalui kebijakan desentralisasi.

Tetapi berbagai tuntutan secara serta merta tidak akan terbentuk secara otomatis. Banyak langkah yang mesti direncaanakan, dilakukan, dan dinilai secara sistematis dan konsisten. Dalam konteks ini, penataan sumber daya manusia menjadi hal yang sangat penting dilakukan. Terlebih lagi di era pemerintaahaan Presiden Jokowi seperti sekarang ini, prioritas utama adalah infrastruktur dan pelayanan



Penataan sumber daya manusia, khusus di Kantor Dinas Kebudayaan dan Parawisata Kabupaten Kotabaru yang profesional dalam manajemen otonomi daerah harus diprioritaskan, karena reformasi dibidang administrasi pemerintahan mengharapkan hadirnya pemerintah yang lebih berkualitas, lebih mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan kesejahteraan sosial, pemberdayaan masyarakat, dan pembangunan sosial ekonomi.

Dalam era demokrasi sekarng ini wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki oleh pemerintah daerah diperlukan adanya aparat birokrasi yang semakin bertanggung jawab. Muara dari pelaksanaan pemerintah sekarang ini adalah terselenggaranya pemerintahan yang "*good governance"* 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 menunju tercapainya tujuan pembangunan nasional.

Pelayanan Publik yang berkualitas dan profesional kepada masyarakat merupakan tanggungjawab pemerintah, termasuk didalamnya Kantor Dinas Kebudayaan dan Parawisata, dan dilaksanakan secara menyeluruh oleh Dinas Pekerjaan Umum dan jajaran dibawahnya. Pelayanan Publik yang dimaksud dalam hal ini, yaitu kegiatan pada Bidang Pengairan Dinas Pekerjaan Umum kabupaten Kapuas merupakan bentuk inplementasi dari Kebijakan Pemerintah dalam mewujudkan ketahanan pangan nasional. Bentuk kegiatan yang dilaksanakan mendukung aktifitas ekonomi kerakyatan. Pengembangan infrastruktur pengairan mendukung ketahanan pangan nasional. Pengembangan dan optimalisasi Daerah budaya dan keparawisataanJaringan di Kabupaten Kotabaru sebagai salah satu produk andalan buat pendapatan asli daerah. Peningkatan tujuan distornasi baru merupakan salah satu upaya meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD). Bidang kebudayaan dan objek-objek wisata unggulan telah menajdi disternasi baru sebagai salah satu komponen pada Dinas Kebudayaan dan Parawisata turut serta pula memberikan kontribusi berupa pembanguan pada kegiatan- kegiatan tersebut. pada tahun berjalan seperti pada tahun 2019 ini yaitu. 1. Perbaikan inftrastrutur, pengelolaan sumber daya alam dan sumber daya manusia nya harus terus ditingkatkan, dan ada beberapa tempat objek wisata yang menjadi unggulan di daerah Kabupaten Kotabaru.

Sedangkan Peningkatan Jalan Inspeksi, terdiri dari tiga fungsi utama

pembangunan dan pengelolaan infrastruktur Irigasi Air minum PDAM. Adapun fungsi tersebut adalah, 1. fungsi yang menopang produksi perairan sebagai penunjang objek wisata tersebut. 2. fungsi konservasi, termasuk dalam fungsi ini adalah pemeliharaan elemen-elemen biofisik yang ada seperti infrastruktur jalan yang mendukung tempat objek wisata tersebut. Apabila elemen elemen tersebut tetap terpelihara maka fungsi konservasi dapat berlangsung dengan baik. 3. fungsi pewarisan nilai nilai budaya, termasuk dalam fungsi ini adalah kesenian asli daerah untuk ditampilkan dalam kegiatan keparawisataan di daeraah Kabupaten Kotabaru dan kearifan lokal yang mengatur hubungan manusia dengan manusia dan hubungan antara manusia dengan lingkungannya. lebih memperhatikan aspirasi masyarakat local dan sekitarnya. Pengembangan infrastruktur tersebut, di samping untuk memenuhi kebutuhan pengairan objekwisata yang ada juga untuk kebutuhan masyarakat Kabupaten Kotabaru yang selalu kesulitan mendapatkan pasokan air apabila memasuki musim kemarau.

. Dewasa ini Masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan kepada masyarakat/publik. Salah satu bentuk Pelayanan Publik kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintah. Reformasi dibidang Dinas Pekerjaan Umum untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dengan adanya semangat bebas fungli, khususnya di Daerah Kabupaten Kotabaru, yang mana pemerintah telah menarapkan Undang-undang pelayanan

publik No. 25 tahun 2009, terutama pada Bab I pasal 1 yang berbunyi :

(1) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

(2) Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

(3) Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.

(4) Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

(5) Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau

serangkaian tindakan pelayanan publik.

(6) Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

(7) Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

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 pengabdiannya 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 Kebudayaan dan Parawisata Kabupaten Kotabaru 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 pelayanan publik yang lebih baik dan berkualitas.

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 sumbar 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 tersebuit. 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.

Berkaitan dengan persoalan itulah, pentingnya penelitian ini dilakukan, dengan mengambil judul "Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kebudayaan dan Parawisata Kabupaten Kotabaru."

## B. Permasalahan

Pelayanan kepada Masyarakat dianggap masih belum meningkatkan kualitas yang memadai. Oleh sebab itu pemerintah daerah dibawah komandan Bupati, sering mendorong untuk memotivasi para pegawainya untuk meningkatkan profesionalisme pelayanan terebut. Disamping itu juga pemerintah daerah juga sering memberikan pelatihan kepada pegawainya, untuk lebih maksimal memberikan pelayanan publik tersebut. Sehingga wajarlah permasalahan ini yang penulis angkat dalam penelitian nanti.

## C. Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan berbagai hal yang berkaitan dengan"

kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan publik yang profesional kepada masyarakat", seperti tersebut dalam latar belakang masalah diatas, akhirnya dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kebudayaan dan Parawisata Kabupaten Kotabaru?
2. Apa yang menjadi hambatan Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kebudayaan dan Parawisata Kabupaten Kotabaru?
3. Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan publik di Kantor Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kebudayaan dan Parawisata Kabupaten Kotabaru?

## D. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, dapat diperinci beberapa tujuan penelitian seperti berikut ini:

1. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kebudayaan dan Parawisata Kabupaten Kotabaru.
2. Untuk mengetahui faktor apa yang menjadi hambatan Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kebudayaan dan Parawisata Kabupaten Kotabaru.
3. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan publik di Kantor Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Memberikan

Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kebudayaan dan Parawisata Kabupaten Kotabaru.

**E. Kegunaan Penelitian**

**Hasil penelitian ini, diharapkan dapat berguna untuk hal-hal sebagai berikut ini:**

1. Hasil penelitian ini secara teoritis berguna untuk mengembangkan konsep kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan publik yang di Kantor Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kebudayaan dan Parawisata Kabupaten Kotabaru.

Hasil penelitian ini secara praktis dapat dijadikan pedoman bagi peningkatan kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan publik secara profesional.

## METODOLOGI PENELITIAN

**A. Metode 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 di Kantor Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kebudayaan dan Parawisata Kabupaten Kotabaru. 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.

**B. Pendekatan Penelitian**

Kualitatif yaitu mutu hasil yang dihasilkan. Mencerminkan pengukuran tingkat keberhasilan kualitas SDM di

Kantor Dinas Kebudayaan dan Parawisata Kabupaten Kotabaru dalam mendukung pelayanan publik yang profesional terhadap penyelesaian masalah.

## C. Tipe atau Jenis Penelitian

Penulis dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian *deskriptif-analisis*. Penelitian *deskriptif-analisis* artinya peneliti berusaha menggambarkan dan kemudian me 30 menghubungkan adanya kaitan antara variabel independen terhadap variabel dependen. (Sugiyono, 2013).

## D. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kebudayaan dan Parawisata Kabupaten Kotabaru. Penelitian dilakukan selama satu semester, mulai September 2019 sampai dengan Desember 2019.

## E. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Palingkau yang mendapat layanan pengairan dari petugas atau pegawai dari Kantor Dinas Kebudayaan dan Parawisata Kabupaten Kotabaru selama satu bulan, yang berjumlah secara keseluruhan kurang lebih 100 orang

### 2. Sampel

Pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan "*Teknik Sampling*" yakni responden yang dianggap dapat mewakili seluruh masyarakat Kabupaten Kotabaru yang terlibat langsung dalam pelayanan publik dari pegawai Kantor Dinas Kebudayaan dan Parawisata

Kabupaten Kotabaru, yakni sebanyak 60 orang responden.

Dan pegawai di Kantor Dinas Kebudayaan dan Parawisata Kabupaten Kotabaru sebanyak 51 orang responden.

Jadi keseluruhan Responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini berjumlah 111 orang responden.

## F. Pengumpulan dan Analisis Data

### 1. Pengumpulan data

Pengumpulan data dalam penelitian ini, data dibagi menjadi dua jenis yaitu data primer dan data skunder. Kedua jenis data tersebut dikumpulkan dengan cara:

a. Data primer, data yang berkaitan dengan variabel penelitian ini dikumpulkan secara langsung dari responden dengan menggunakan instrumen yang telah dipersiapkan (kuesioner).

b. Data sekunder, data mengenai wilayah, struktur organisasi, dan lain lain yang berkaitan dengan masalah penelitian ini diambil dari dokumen instansi terkait. (Kantor Dinas Kebudayaan dan Parawisata Kabupaten Kotabaru).

### 2. Analisis Data

Analisis data, dalam rangka memahami hasil data yang dikumpulkan, maka untuk menganalisis datanya digunakan analisis statistika sederhana yaitu menggunakan tabel frekuensi, dengan rumus:

Rumus : $p = \frac{f}{n} \times 100$

Keterangan:

p = persen

f = frekuensi

n = jumlah sampel

Kemudian dari analisis statistik tersebut diatas, diinterpretasikan atau ditafsirkan sesuai dengan teori-teori yang dikuasai oleh peneliti

## DAFTAR PUSTAKA


Dimock dan Dimock, oleh Soetojo 2002. *Administrasi Negara.* Jakarta: Rineka Cipta

Henry, Nicholas. 2008. *Administrasi Negara dan Masalah Masalah Kenegaraan*, Terjemahan: Luchiana D. Lontoh, Jakarta, Rajawali.

Henry, Nicholas. Oleh Selaamaat 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., 2004. *Pengantar Metode Penelitian.* Terjemahan oleh Alimuddin Tuwu. 2003. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.

Siagian, Sondang P. .2013. *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 *impinan di dalam Organisasi dan Manajemen*. Bandung. CV Sinar Baru.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi.* Bandung, Alfabeta.

Terry, George R. 2000. *Prinsip-prinsip Manajemen.* Jakarta. Bumi Aksara.