

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA
DAN EFEKTIVITAS ORGANISASI
TERHADAP PELAYANAN MASYARAKAT
PADA DINAS KESEHATAN DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN BARITO UTARA**

Sofia¹, Taufik²

Dosen Prodi Manajemen STIE Muara Teweh
Dosen Prodi Manajemen STIE Muara Teweh

ABSTRACT

This study discusses the significant influence of human resources quality (X₁) and effectiveness of organization (X₂) on the Service Quality at the Healthy and Family Planning Department of North Barito Regency, simultaneously and partially. This is a quantitative research which uses questionnaire as the data collection instrument. Then, the data is analyzed by using Statistic Multiple Regressions with the help of SPSS 9.0 version program. The results of this study are: (1) Partially, human resources quality (X₁) and effectiveness of organization (X₂) significantly influence the service quality (Y) at the healthy and family planning department of North Barito Regency. (2) Simultaneously, the human resources quality (X₁) and effectiveness of organization (X₂) significantly influence the service quality (Y). The degree of the human resources quality (X₁) and effectiveness of organization (X₂) influence on the service quality is 58%. It means there are 49,2% that affected from other variables that not researched by this study.

Keywords : Human Resources Quality, Effectiveness of Organization, Service Quality

PENDAHULUAN

Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana (KB) Kabupaten Barito Utara merupakan salah satu instansi pemerintah yang melayani masyarakat di bidang kesehatan dan Keluarga Berencana. Dalam pelaksanaan fungsinya, Dinas ini akan selalu mendapat sorotan dari berbagai pihak terutama masyarakat sebagai konsumen barang dan jasa yang diberikan dalam wujud pelayanan kesehatan. Dalam rangka memberikan pelayanan yang baik itulah

maka penyelenggaraan organisasinya harus efektif, efisien, dan produktif. Oleh karena itu, arah dan pola kerja Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Barito Utara harus transparan dan jelas dalam pembagian tugas dan batas-batas fungsinya.

Sebelumnya Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Barito Utara adalah dua instansi yang terpisah dengan tugas masing-masing. Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Utara melayani di bidang kesehatan.

Sedangkan Dinas Keluarga Berencana Nasional Kabupaten Barito Utara Melayani urusan Keluarga Berencana (KB). Sejak diberlakukannya Perda No. 9 tahun 2004, maka kedua Instansi tersebut digabung menjadi satu yaitu Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Barito Utara. Penggabungan kedua instansi tersebut hendaknya dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan dan Keluarga Berencana bagi masyarakat Kabupaten Barito Utara. Pengaruh kualitas sumber daya manusia dan efektivitas organisasi terhadap pelayanan masyarakat di Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana kabupaten Barito Utara akan menjadi fokus permasalahan yang akan diteliti dalam riset ini.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas SDM dan efektivitas organisasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Pelayanan Masyarakat di Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Barito Utara?
- b. Apakah kualitas SDM dan efektivitas organisasi berpengaruh signifikan secara serentak terhadap pelayanan masyarakat di Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Barito Utara?

TINJAUAN PUSTAKA

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

Pada dasarnya pengembangan sumber daya manusia (SDM) adalah suatu proses untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan serta perubahan sikap manusia. Semakin tinggi kualitas SDM yang dimiliki suatu organisasi semakin besar kekuatan yang dijanjikan dalam pencapaian tujuan organisasi. Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pengembangan SDM yaitu motivasi (misalnya adalah promosi karir, pengakuan atau materi) dan tujuan organisasi. Kedua hal tersebut harus dipadukan secara seimbang. Jika tidak, SDM yang tinggi juga bisa berpotensi merusak organisasi.

Seseorang akan mampu melakukan suatu tindakan jika memiliki kekuasaan untuk mengerahkan atau menggerakkan segala dayanya. Tentunya ini berkaitan dengan potensi yang dimiliki oleh personal atau pribadi tersebut. Hal ini dapat dilihat dari tingkat pengetahuan dan keterampilan yang diperolehnya dari pendidikan, latihan dan pengalaman. Pegawai sebagai subyek sekaligus obyek pengembangan memiliki karakteristik yang berbeda-beda, baik dalam pengetahuan, keterampilan maupun sikap, maka metode pengembangan sumber daya manusia juga tidak sama. Bila digambarkan dalam tabel adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Tujuan dan Metode Pengembangan Pegawai

Tujuan Pengembangan	Sifat Pengembangan	Proses Pengembangan	Metode Pengembangan
Memperbaiki tingkat efektivitas kegiatan pegawai dalam mencapai hasil-hasil yang ditetapkan	Pengembangan Pengetahuan	Pengembangan Intelektual	Sekolah, kuliah, audio, audio, visual, program, instruksi
	Pengembangan Keterampilan	Pelatihan / praktek-praktek	Diskusi kasus, <i>business games</i> , <i>project study</i> , <i>consulting project</i> , <i>role playing</i>
	Pengembangan sikap	Pengembangan sikap/sifat emosional	<i>Games</i> , <i>sensitivity training</i>

Sumber : Handoko (1994 : 54)

Metode-metode pengembangan sumber daya manusia dapat digolongkan menjadi dua, yaitu Metode Praktis (*on the job training*) dan Metode “*of the job training*”, persentasi dan simulasi (Schuler, 1996 : 403).

Menurut Samsuri (2000:32), metode terbaik bergantung pada sejauh mana metode tersebut memenuhi faktor-faktor berikut :

- a. Efektivitas biaya
- b. Isi program yang dikehendaki
- c. Kelayakan fasilitas-fasilitas
- d. Preferensi dan kemampuan peserta
- e. Preferensi dan kemampuan pelatih / instruktur
- f. Prinsip-prinsip belajar.

Menurut Bryson (1995 : 53), ada tiga hal penting yang mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat yaitu SDM, efisiensi dan efektivitas organisasi, serta partisipasi masyarakat yang mendapat pelayanan publik.

Lebih lanjut, Bryson (1995 : 62) menjelaskan bahwa SDM sangat berpengaruh terhadap tingkat efektivitas organisasi serta dapat menarik partisipasi masyarakat, karena manusialah yang paling mungkin mempengaruhi emosi manusia lainnya, utamanya ketika berkaitan dengan fungsi pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi.

Pentingnya faktor manusia dalam pencapaian tujuan organisasi menuntut kualitas SDM yang dapat diandalkan. Menurut Lukman (2000:89), kualitas seseorang ditunjukkan oleh ilmu pengetahuannya. Lebih luas, Marcos (2000:65) menyebutkan bahwa kualitas SDM dapat dilihat dari tingkat pendidikan baik formal dan non formal, pengalaman dalam menghadapi perubahan lingkungan, dan pengetahuan berupa kephahaman mengenai program dan pekerjaan.

Ketiga hal tersebut diperlukan terutama dalam penyelesaian masalah.

Selanjutnya, dalam menjalankan fungsinya, perusahaan memerlukan perangkat berupa struktur yang bekerja sesuai dengan ruang lingkup, fungsi dan spesifikasinya masing-masing. Siagian (1994:149) menekankan pentingnya kejelasan fungsi untuk menjamin agar birokrasi tidak tumpang tindih. Prinsip kejelasan fungsi erat hubungannya dengan efektivitas suatu organisasi.

Pernyataan tersebut didukung oleh McDonald dalam Bennis (1996 : 127) yang menyatakan bahwa SDM karyawan pada tahun 60-an berkualitas tinggi namun tidak memberikan kontribusi yang berarti terhadap publik, dan SDM baru dapat berkontribusi ketika dibingkai dalam organisasi yang baik dan efektif (semisal hadiah dan hukuman dalam organisasi) yang didukung oleh partisipasi masyarakat internal maupun eksternal organisasi. Mereka mau berubah ketika ada sistem organisasi yang efektif dan mendukung masyarakat untuk perubahan.

EFEKTIVITAS ORGANISASI

Istilah efektivitas organisasi banyak digunakan dalam organisasi dan manajemen, baik dalam praktek maupun dalam penelitian dan pengembangan. Stodgill (1974:37) mengemukakan bahwa “konstruk efektivitas merupakan unit analisis yang paling banyak digunakan dalam berbagai pustaka untuk

menelaah dan menerangkan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Berbagai konsep organisasi biasanya dimulai dari konsep efektivitas”. Meskipun demikian, kenyataannya konsep tersebut memiliki berbagai pengertian bergantung sudut pandang peneliti yang menggunakannya. Steers (1994 : 2) menjelaskan efektivitas memiliki pengertian yang multidimensional. Bagi seorang ekonom atau analisis keuangan, efektivitas organisasi semakna dengan keuntungan atau laba investasi yang diperoleh organisasi. Bagi seorang manajer produksi, efektivitas organisasi berhubungan dengan kualitas dan kuantitas barang yang dihasilkan organisasi. Bagi seorang ilmuwan bidang riset, efektivitas organisasi tidak lain berhubungan dengan jumlah patent yang didapatkan dari penemuan dan produk baru dari organisasinya. Sedangkan bagi ilmuwan kependudukan efektivitas seringkali dikaitkan dengan kualitas kehidupan pekerjaannya. Sementara bagi pakar administrasi pemerintah atau administrasi publik, efektivitas organisasi selalu berhubungan dengan kualitas pelayanan.

Beragamnya pemaknaan efektivitas menyebabkan ancangan yang beragam mengenai cara meningkatkan efektivitas organisasi. Steers (1994:4-10) mengemukakan ada berbagai ancangan tapi saling berhubungan erat dalam penafsiran dan pengertian efektivitas organisasi, yaitu : 1). Faham yang menekankan efektivitas sebagai upaya optimasi tujuan; 2). Faham yang menekankan

perspektif sistemik dan memberi tekanan kepada tingkah laku manusia dalam susunan organisasi.

Pendapat pertama yang menekankan efektivitas sebagai fungsi optimasi tujuan sejalan dengan Etzioni (1992:9) yang menyatakan bahwa “tingkat keberhasilan pencapaian tujuan sebagai kriteria efektivitas organisasi merupakan ancangan pendekatan rasional paling handal untuk menganalisis mutu organisasi”. Berdasarkan optimasi tujuan ini maka efektivitas organisasi dinilai menurut seberapa jauh suatu organisasi berhasil mencapai tujuan. Tentu saja indikatornya adalah pencapaian tujuan yang bersifat operasional, aktual, realistis dan layak dicapai.

Kelebihan utama dari ancangan tujuan dalam menilai efektivitas organisasi adalah suksesnya suatu organisasi diukur dari maksud organisasi dibentuk dan menurut pertimbangan nilai peneliti, yaitu apa yang harus dilakukan organisasi menurut sudut pandang peneliti. Penggunaan ancangan optimasi tujuan memungkinkan dikenalnya secara jelas bermacam-macam hambatan yang dihadapi organisasi, tujuan dan usaha untuk mencapainya.

Efektivitas dari perspektif sistemik memandang organisasi sebagai suatu kesatuan dari berbagai unsur yang saling berhubungan secara fungsional dalam mencapai tujuannya. Faham ini menilai efektivitas organisasi dari sejauhmana unsur-unsur dalam organisasi berfungsi secara optimal. Perspektif sistemik

menekankan konsep efektivitas pada fleksibilitas dan kesiagaan unsur internal dari sistem untuk menghadapi lingkungan serta kemampuannya memperoleh sumber daya yang dibutuhkan dari luar organisasi untuk perkembangan organisasi tersebut.

Dengan demikian ada dua faktor yang perlu diperhatikan yaitu: struktur organisasi secara sistemik dan strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan. Struktur mengacu pada tata susunan organisasi menurut diferensiasi peran dan fungsi setiap bagian / unit organisasi dalam pencapaian sasaran organisasi secara menyeluruh. Sedangkan strategi adalah langkah kebijakan yang ditempuh organisasi untuk mengantisipasi perubahan, tantangan dan tuntutan baru di lingkungan sekitar organisasi.

Penjelasan di atas sejalan dengan pendapat Suparmo (2000:48) bahwa secara teoritis perspektif sistemik lebih menekankan kriteria perumusan efektivitas organisasi dan ukuran pencapaian keberhasilan dari segi ketersediaan komponen-komponen yang digolongkan sebagai perangkat keras (*hardware*) organisasi, yaitu model sistem organisasi, struktur dan hirarki organisasi, serta strategi yang ditempuh untuk mencapai tujuan. Perspektif ini beranggapan bahwa efektivitas organisasi terletak pada peran manusia yang berada di dalam sistem organisasi tersebut, baik staf maupun unsur pimpinan. Beberapa aspek tingkah laku yang menjadi perhatian utama adalah perbedaan individu dan

keragaman kemampuan, kemampuan manajerial dalam mengelola individu dalam organisasi, dan nilai-nilai yang menjadi acuan individu dalam berperilaku.

Tingkat kemampuan anggota organisasi menentukan efektivitas organisasi. Banyak organisasi tidak mampu mencapai tujuannya secara optimal karena keterbatasan kemampuan manusianya. Faktor lain yang mempengaruhi kinerja individu adalah motivasi dan semangat kerja, keinginan dan harapan, kepuasan, prestasi, penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri. Kemampuan manajerial turut mempengaruhi efektivitas organisasi. Unggulnya kualitas manusia tetap memerlukan kemampuan pemimpin dalam mengelola perilaku hubungan antar manusia secara efektif sehingga dapat mengintegrasikan berbagai keinginan individu dan tujuan organisasi dengan serasi.

Ada tiga pendekatan dalam mengukur tingkat efektivitas suatu organisasi, yaitu pendekatan sasaran (*goal approach*), pendekatan sumber (*system resources approach*), dan pendekatan proses (*Process Approach*) (Lepa, 1999:55-56). Masing-masing akan diuraikan sebagai berikut.

a. Pendekatan Sasaran (*Goal Approach*)

Pengukuran efektivitas melalui pendekatan sasaran ini memusatkan perhatiannya pada output yang dihasilkan organisasi. Menurut Price dalam Lepa (1999:56), pendekatan sasaran memulai pengukuran efektivitas dengan

mengidentifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran. Hal terpenting yang perlu diperhatikan adalah sasaran yang sebenarnya, sehingga hasilnya akan lebih realistis daripada memperlihatkan sasaran formalnya atau sasaran resminya. Di samping itu tetap harus memperhatikan permasalahan yang mungkin timbul seperti : adanya bermacam-macam output (*multiple outcomes*), adanya subyektifitas dalam penilaian, dan pengaruh kontekstual.

b. Pendekatan sumber (*system resources approach*)

Teori ini berpendapat bahwa organisasi berhubungan erat dengan lingkungannya, karena secara alami dari lingkunganlah diperoleh input bagi organisasi dan output organisasi pun akan dipasarkan ke lingkungan juga.

Beberapa dimensi yang digunakan untuk mengukur efektivitas adalah:

- Kemampuan organisasi dalam memanfaatkan lingkungan untuk memperoleh berbagai sumber langka dan bernilai tinggi;
- Kemampuan para pengambil keputusan dalam organisasi untuk menginterpretasikan sifat-sifat lingkungan secara tepat;
- Kemampuan organisasi untuk menghasilkan output tertentu dengan menggunakan sumber-sumber yang berhasil diperoleh;

- Kemampuan organisasi dalam memelihara kegiatan operasionalnya sehari-hari.
- Kemampuan organisasi untuk bereaksi dan menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan (Barton, 1978 : 631-656).

Kelebihan pendekatan sumber antara lain adalah mampu memberikan alat ukur yang sama untuk mengukur efektivitas berbagai organisasi yang jenisnya berbeda (Lepa, 1999:61). Hal tersebut tidak dapat dilakukan oleh pendekatan sasaran. Sebagai contoh, efektivitas sebuah sekolah dengan sebuah panti asuhan dapat diukur dengan kemampuan organisasi itu dalam mendapatkan tenaga kerja, dana, gedung dan fasilitas fisik lainnya yang merupakan jenis/sumber yang sama-sama diperlukan oleh kedua organisasi tersebut.

c. Pendekatan Process (*Internal Process Approach*)

Asumsi dasar pendekatan ini adalah efektivitas dianggap sebagai efisiensi dan kondisi (kesehatan) internal organisasi. Jadi organisasi yang memiliki proses internal baik, maka produktivitasnya baik, otomatis pula diasumsikan tingkat efektivitasnya tinggi. Selain itu, pendekatan ini mengukur efektivitas dengan cara menghitung tingkat efisiensi ekonomis organisasi (bisa secara kuantitatif). Pengukuran dilakukan pada input sumber, perubahan (transformasi) sumber menjadi output, dan output yang dihasilkan organisasi

nantinya akan diberikan pada konsumen di lingkungan luar organisasi.

d. Pendekatan Gabungan (*Integratif Approach*)

Pendekatan ini muncul akibat adanya titik-titik kelemahan dari tiap-tiap pendekatan yang telah dikemukakan sebelumnya, meskipun masing-masing pendekatan memiliki kelebihan yang jauh lebih besar daripada kelemahannya. Guna penyempurnaan, pendekatan integratif ini melakukan ketiga pendekatan secara bersama dengan harapan dapat saling menutupi kelemahan satu sama lain. Menurut Gibson (1996:50-51), kriteria umum dalam mengukur efektivitas organisasi adalah produktivitas, efisiensi, fleksibilitas dan kepuasan. Produktivitas dan efisiensi lebih mudah diukur karena berkaitan dengan kuantitas dan perbandingan kriteria.

Menurut Hasibuan (1997 : 126), produktivitas adalah perbandingan antara kuantitas dan kualitas output (keluaran) dengan input (masukan) dalam suatu organisasi. Produktivitas naik hanya dimungkinkan dengan efisiensi (waktu -bahan - tenaga) dan sistem kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan keterampilan tenaga kerja. Disamping itu, menurut Bryson (1999:22) produktivitas juga merujuk pada kinerja serta meningkatkan mutu secara berkelanjutan.

Efisiensi adalah melakukan suatu pekerjaan dengan menggunakan sumber daya sekecil mungkin dan mencapai hasil

semaksimal mungkin dengan waktu seminimal mungkin (Soehardjono, 1998:48). Sedangkan Flippo (1989:17) berpendapat bahwa efisiensi adalah melakukan pekerjaan lebih banyak dengan tenaga kerja yang sama atau melaksanakan pekerjaan sama dengan tenaga kerja kurang dari biasanya. Menurut Siagian (1992:20), tingkat efisiensi semakin meningkat jika semakin sedikit SDM, dana, sarana dan prasarana yang digunakan dalam menghasilkan jasa atau barang tertentu. Robbin (1994:78) menggunakan beberapa kriteria untuk menilai efektivitas organisasi yaitu: 1) Fleksibilitas, yaitu kemampuan beradaptasi pada perubahan kondisi dan tuntutan luar; Perencanaan; 2) Ketersediaan informasi; 3) Produktivitas dan efisiensi; 4) Stabilitas; 5) Tenaga kerja kohesif; dan 6) Tenaga kerja terampil.

PELAYANAN MASYARAKAT

Tuntutan masyarakat terhadap fungsi pelayanan semakin meningkat seiring dengan perkembangan dan kemajuan daerahnya, terutama ketika otonomi daerah diberlakukan. Hal ini dapat dimaklumi karena fungsi pelayanan masyarakat ini hanya dapat dilakukan oleh pemerintah atau badan publik. Menurut Ndraha (1997:60), pelayanan yang dibutuhkan masyarakat berkisar antara barang, jasa dan layanan civil. Dalam penelitian ini, pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan jasa. Sedangkan Sugiarto (1996:36) mendefinisikan jasa sebagai tindakan yang dapat ditawarkan kepada orang lain yang

bersifat *intangile* dan tidak menghasilkan kepemilikan atas produk tersebut serta tidak berhubungan dengan produk fisik. Dengan demikian, jasa memiliki ciri tidak berwujud, cepat hilang, dapat dirasa namun tidak dapat dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses konsumsi.

Konsep pelayanan publik berarti berbagai aktivitas pemerintah yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa (Pamudji, 1994:21). Kegiatan pelayanan masyarakat dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atau melaksanakan undang-undang (Soetopo, 1999:19). Lebih lanjut, Kristiadi (dalam Lukman, 2000:160) mengemukakan bahwa fungsi pelayanan jasa publik, jasa pasar serta pelayanan civil dan fungsi pemberdayaan adalah tugas utama organisasi pemerintah. Dari ketiga pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan masyarakat adalah tanggung jawab pemerintah yang dilaksanakan oleh organisasi pemerintah.

Pemberian layanan yang berkualitas adalah kewajiban pemerintah terhadap masyarakat yang bertindak sebagai konsumen. Meskipun bukan hal yang mudah dalam melayani masyarakat yang heterogen. Pentingnya perhatian terhadap fungsi pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh organisasi publik didasari adanya keluhan terhadap fungsi pelayanan masyarakat

(Dwiyanto, 1995:6). Jadi ada hubungan antara efektivitas organisasi dan pelayanan masyarakat.

Pelayanan masyarakat yang prima dapat terwujud jika ada standar tertentu. Gronroos (dalam Tjiptono, 1996:14) memberikan empat dimensi pokok dalam menilai kualitas pelayanan publik ; *availability, professionalism, responsiveness, and reliability*. Pendapat lainnya tentang penilaian kualitas masyarakat dikemukakan oleh Pasuraman, dkk (Tjiptono, 1996:70), yaitu : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*.

Menurut Widjaya (1995:101), dari beberapa hal tersebut di atas, tiga dimensi paling penting adalah *availability* (ketersediaan), *professionalism*, dan *responsiveness* (daya tanggap). Lebih lanjut, (Tjiptono, 1996:56) berpendapat bahwa keyakinan dari pemberi dan penerima pelayanan menunjukkan tingkat kualitas pelayanan. Sedangkan Dwiyanto (1995:210) berpendapat bahwa pelayanan yang profesional ditandai dengan kecepatan, ketuntasan, melampaui standar baku dalam prosesnya dengan sikap santun dan ramah dalam pelayanan. Soetopo (1999:86) berpendapat bahwa *responsiveness* adalah memahami kebutuhan masyarakat dan meresponnya dengan tepat.

Lebih luas, Sutopo dan Sugiyanti (1990:13) memberikan kriteria pelayanan publik yang baik meliputi beberapa hal berikut :

- Kesederhanaan, yaitu pelaksanaan prosedur yang mudah dipahami dan dilaksanakan, lancar, cepat, tidak berbelit-belit;
- Kejelasan dan kepastian mengenai prosedur, persyaratan teknis dan administratif, unit kerja atau pejabat yang berwenang memberikan pelayanan, hak dan kewajiban pemberi dan penerima layanan.
- Keamanan dan kepastian hukum;
- Keterbukaan mengenai segala informasi yang berkaitan dengan pelayanan seperti prosedur, pihak pelayan, waktu, tarif dan sebagainya;
- Efisiensi;
- Ekonomis, tarif pelayanan ditentukan dengan wajar sesuai jenis dan nilai pelayanan dengan memperhatikan perundang-undangan dan kondisi masyarakat.
- Keadilan yang merata dalam pelayanan masyarakat luas, dan
- Ketepatan waktu pelayanan sesuai standar minimal yang telah ditentukan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah bergantung pada jenis pelayanannya (Savas, 1987:31). Dilihat dari manfaatnya, pelayanan masyarakat dapat berorientasi pada kepentingan individu, kepentingan individu yang berdampak pada masyarakat atau sebaliknya, dan kepentingan masyarakat secara umum. Sedangkan dari segi

karakteristik pelayanan masyarakat, maka institusi untuk pengelolaan ada beberapa pilihan : *government service, government spending, intergovernmental agreement, contract, franchise, grant, voucher, market, voluntary, self service* (Savas, 1987:40).

Tabel 2. Tipe Pelayanan dan Lembaganya

<i>Arrangements</i>	<i>Privat Goods</i>	<i>Tool Goods</i>	<i>Collective Goods</i>	<i>Commo Goods</i>
<i>Governement Service</i>	X	X	X	X
<i>Governement Spending</i>	X	X		
<i>Intergovernmental Agrrement</i>	X	X	X	X
<i>Contract</i>	X	X	X	X
<i>Franchise</i>	X	X		
<i>Grant</i>	X	X		X
<i>Voucher</i>	X	X		X
<i>Market</i>	X	X		X
<i>Voluntary</i>	X	X	X	X
<i>Self Service</i>	X			

Sumber : Savas (1987 : 94)

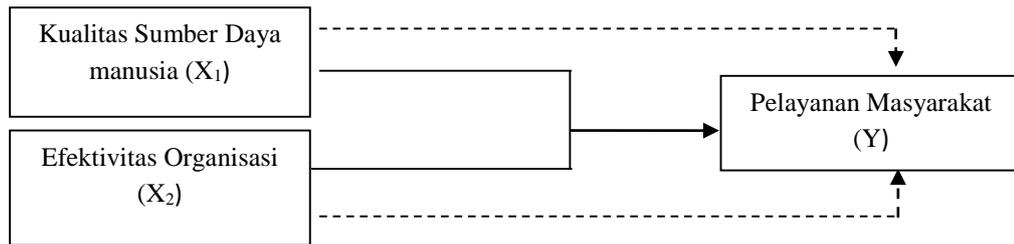
HIPOTESIS

Berdasarkan rumusan masalah dan tinjauan pustaka maka hipotesis penelitian disusun sebagai berikut.

- a. Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Pelayanan Masyarakat di Dinas kesehatan dan Keluarga Berencana Kabupaten Barito Utara.
- b. Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh signifikan secara serentak terhadap Pelayanan Masyarakat di Dinas kesehatan dan Keluarga Berencana Kabupaten Barito Utara.
- c. kesehatan dan Keluarga Berencana Kabupaten Barito Utara.

METODE PENELITIAN

Ada tiga variabel yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu Kualitas Sumber Daya Manusia (X_1) dan Efektivitas Organisasi (X_2) dan pelayanan masyarakat (Y). Hubungan ketiga variabel tersebut digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Hubungan variabel bebas dan variabel terikat

Dalam penelitian ini seluruh anggota populasi menjadi sampel penelitian yang meliputi seluruh individu yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan di Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kabupaten Barito Utara sejumlah 42 orang pegawai sebagai responden. Pengumpulan data menggunakan dua metode, yaitu survey dan wawancara. Metode survei menggunakan instrumen yang terdiri dari dua buah kuisioner. Kuisioner pertama digunakan untuk memperoleh data tentang kualitas SDM dan Efektivitas Organisasi. Sedangkan kuisioner kedua digunakan untuk memperoleh data tentang pelayanan masyarakat di Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kabupaten Barito Utara. Kedua Kuisioner telah diuji

validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- **Signifikansi Pengaruh Masing-Masing Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia (X1) dan Efektivitas Organisasi (X2) Terhadap Variabel Pelayanan Masyarakat (Y).**

Setelah data diolah menggunakan program SPSS versi 9.0 maka didapatkan output sebagai berikut:

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	% Confidence Interval		Correlation			Collinearity Statistic	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bounder	Upper Bounder	Zero-Order	Partial	Part	Tolerance	VIF
	I (constant)	20,719	2,890				7,168	,000	14,873	26,565		
X1	,181	,091	,329	1,999	,053	-,002	,364	,666	,305	,219	,441	2,265
X2	,394	,144	,450	2,279	,009	,102	,686	,696	,400	,299	,441	2,265

a. Dependent Variable : Y

Untuk mempermudah interpretasi maka dibuat resume tabel sebagai berikut.

**Tabel 3. Perbandingan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel}
(tingkat kepercayaan 95% dan N = 42)**

No.	Variable	Nilai t_{hitung}	Nilai t_{tabel}	Keterangan
1.	Kualitas Sumber Daya Manusia (X_1)	1,999	1,658	Signifikan
2.	Efektivitas Organisasi (X_2)	2,729	1.658	Signifikan

Sumber : Data diolah kembali

Dari tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa Variabel kualitas SDM (X_1) secara signifikan berpengaruh terhadap variabel pelayanan masyarakat (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,999 > 1,658$). Sedangkan variabel efektivitas organisasi (X_2) juga secara signifikan berpengaruh terhadap variabel pelayanan masyarakat (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,279 > 1,658$). Dari interpretasi tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima, yaitu variabel kualitas sumber daya manusia dan efektivitas organisasi masing-masing berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan masyarakat.

Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Zen Kostolani (2002 : 67), yang meneliti pelayanan masyarakat dalam hal KB (Keluarga Berencana). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel SDM sangat berpengaruh terhadap pelayanan masyarakat. Artinya baik atau buruknya pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah sangat tergantung pada faktor

manusianya. Rekomendasi penelitian menyatakan bahwa rekrutmen aparat pemerintah perlu dilakukan pengkajian ulang dan perlu diberikan sistem pendidikan khusus kepada aparat pemerintah dengan standar tertentu yang harus diikuti oleh setiap aparat pemerintah.

Adanya pengaruh kualitas SDM terhadap pelayanan masyarakat pada penelitian ini juga sejalan dengan pendapat Mc. Donald dalam Bennis (1996 : 127) bahwa kualitas manusia pekerja adalah prioritas yang harus diperhatikan dalam meningkatkan layanan pada konsumen.

Manusia memang merupakan faktor yang sangat menentukan dalam suatu organisasi yang menjalankan fungsinya sebagai pelayan masyarakat (Siagian, 1992 : 21). Betapa pun baiknya sarana dan prasarana yang dimiliki suatu organisasi tidak akan banyak berarti bagi tercapainya tujuan organisasi tanpa unsur manusia. Sebagai salah satu sumber daya penting yang dimiliki organisasi maka kualitas SDM harus senantiasa ditingkatkan. Manajemen yang

salah terhadap SDM dapat berakibat fatal. Salah satu cara meningkatkan kualitas SDM adalah pendidikan dan latihan (diklat). Melalui diklat akan terjadi pembentukan unsur tahu, mau dan mampu yang tercermin pada pola pikir, sikap perilaku seorang pegawai dalam bertugas dan bertanggungjawab, secara lebih efektif, efisien dan produktif termasuk kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Secara umum, SDM di Dinas Kesehatan dan KB Kabupaten Barito Utara dalam kondisi baik. Namun jika dikaji lebih lanjut, masih ada yang perlu diperbaiki. Sikap mental untuk bekerja tanpa mengharap imbalan selain gaji belum tumbuh di kalangan pegawai. Rata-rata pegawai masih beranggapan bahwa dalam melakukan tugas sedapat mungkin mendapatkan imbalan berupa uang atau yang lainnya. Padahal tugas tersebut secara formal memang sudah menjadi tugasnya. Tanpa disadari kompensasi yang diterima seorang pegawai berupa uang gaji setiap bulan merupakan imbalan dari tugas yang dilaksanakannya. Parahnya lagi, sikap ini sudah menjadi kebiasaan yang dilakukan terus-menerus dalam jangka waktu lama dan menjadi semacam tradisi sehingga sulit untuk dihilangkan.

Pengendalian sikap dan mental pegawai yang negative nampaknya tidak cukup hanya dengan penanaman rasa etis dan tidak etis. Diperlukan semacam hadiah dan hukuman yang tegas terhadap pelaksanaan tugas pegawai. Sistem ini harus melibatkan

masyarakat menjadi subyek bukan sebagai obyek sistem sejajar dengan pegawai. Meskipun demikian, Mc.Donald dalam Bennis (1996:151) menyatakan bahwa Sumber Daya Manusia karyawan pada tahun 60-an berkualitas tinggi tapi tidak memberi kontribusi berarti terhadap layanan publik, dan SDM baru dapat berkontribusi ketika dibingkai dalam organisasi yang baik dan efektif (semisal ada hadiah dan hukuman dalam organisasi) dan didukung partisipasi masyarakat internal maupun eksternal organisasi. Mereka mau berubah ketika ada sistem organisasi yang efektif dan dukungan masyarakat untuk perubahan.

Pendapat tersebut sesuai dengan hasil penelitian ini yang juga membuktikan secara empirik bahwa efektivitas organisasi berpengaruh signifikan terhadap pelayanan masyarakat. Semakin tinggi efektivitas organisasi di Dinas Kesehatan dan KB Kabupaten Barito Utara maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan masyarakat. Sejalan pula dengan pendapat yang menyatakan bahwa Efektivitas Organisasi publik sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik (Steers, 1984:17; Dwiyanto, 1995:6).

- **Signifikansi Pengaruh Serentak Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia (X1) dan Efektivitas Organisasi (X2) Terhadap Variabel Pelayanan Masyarakat (Y).**

Berdasarkan hasil perhitungan yang dapat dilihat pada tabel di atas, nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($22,194 > 3,22$). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa secara serentak kualitas SDM dan efektivitas organisasi berpengaruh positif secara signifikan terhadap pelayanan masyarakat pada taraf signifikansi 5%. Dari

interpretasi tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima, yaitu variabel kualitas sumber daya manusia dan efektivitas organisasi secara serentak berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan masyarakat. Berikut ini adalah output uji F ANOVA.

ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	430,677	2	215,339	22,194	,000 ^a
	Residual	378,394	39	9,702		
	Total	809,071	41			

- a. Predictors : (Constant), X₂, X₁
- b. Dependent Variable : Y

Selanjutnya, untuk mengetahui kekuatan pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat, dapat dilihat dari hasil output berikut ini.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	Durbin-Watson
1	,730 ^a	,532	,508	3,11487	,532	22,194	2	39	,000	2,537

- a. Predictors : (Constant), X₂, X₁
- b. Dependent Variable : Y

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji mendapatkan nilai *Adjusted R Square* = 0,508 dan $r_{tabel} = 0,304$ pada taraf signifikansi 5% dan $N = 42$. Karena $0,508 > 0,304$, dinyatakan bahwa secara serentak kualitas SDM dan efektivitas organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan

masyarakat. Besarnya kekuatan pengaruh seluruh variabel X terhadap Y adalah 0,508 atau 50,8%. Dengan demikian, terdapat pengaruh sebesar 49,2 % terhadap variabel Y yang ditimbulkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hal ini merupakan fenomena yang wajar. Sejalan dengan pendapat Sampara Lukman (2000 : 88) bahwa banyak hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang beragam dan memiliki dampak yang sangat bervariasi, serta cukup untuk dikaji lebih lanjut. Didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Prahastuti (2004 : 89) yang menyimpulkan dalam penelitiannya bahwa banyak faktor yang mempengaruhi pelayanan masyarakat pada organisasi publik. Penelitian pada sebagian variabel tidak akan memberi hasil optimal untuk menggambarkan bagaimana pelayanan masyarakat yang ideal atau setidaknya baik dan layak bagi masyarakat. Hasil penelitian yang menghitung pengaruh SDM, struktur, sistem nilai, manajemen hanya 18% berpengaruh terhadap pelayanan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pada penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa kualitas sumber daya manusia (X_1) dan efektivitas organisasi (X_2) berpengaruh signifikan terhadap pelayanan masyarakat (Y) di Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kabupaten Barito Utara baik secara parsial maupun serentak. Kekuatan pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y sebesar 50,8%, hal ini berarti ada pengaruh sebesar 49,2% terhadap Y yang ditimbulkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Saran

Penelitian lanjutan dapat dilakukan untuk mengkaji variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan masyarakat di Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kabupaten Barito Utara. Diharapkan penelitian-penelitian sejenis akan dapat membantu pihak Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana dalam merumuskan kebijakan yang lebih baik agar masyarakat merasa puas dan citra Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana dapat terus meningkat. Selain itu, karena tingkat kualitas pelayanan masyarakat di Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kabupaten Barito Utara belum memiliki standar jelas, maka perlu ditetapkan perda tentang standar baku pelayanan yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1990. *Manajemen Penelitian*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta
- Dwiyanto. 1995. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Universitas Brawijaya. Malang.
- Handoko, T. Hani. 1994. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* (Ed.II). Penerbit FE UGM. Yogyakarta.
- Hasibuan, D., dan Supranto. 1987. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.

- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA-LAN-RI Press. Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Teori Pembangunan SDM*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Pamudji, S. 1994. *Analisa Administrasi*. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 1994. *Filsafat Administrasi*. Penerbit C.V. Haji Masagung. Jakarta.
- Soeharjono. 1988. *Organisasi dan Manajemen*. Penerbit Sangkakala. Malang.
- Soetopo. 1999. *Manajemen Pelayanan Publik*. Penerbit Aksara. Jakarta.
- Suparmo. 2000. *Efektivitas Organisasi Publik dan Faktor yang Mempengaruhinya* (Tesis). Penerbit UI. Jakarta.
- Steers, Richard M. 1984. *Efektivitas Organisasi*. Penerbit Erlangga. Jakarta.

