

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN
BUDAYA ORGANISASI TERHADAP RESPONSIVITAS
PELAYANAN PUBLIK DI BIRO PERLENGKAPAN
DAN PENGELOLAAN ASSET SEKRETARIAT
DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA**

TESIS



Oleh

**PORANG HARAHAHAP
NIM: 081801015**

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2010**

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN
BUDAYA ORGANISASI TERHADAP RESPONSIVITAS
PELAYANAN PUBLIK DI BIRO PERLENGKAPAN
DAN PENGELOLAAN ASSET SEKRETARIAT
DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA**

TESIS

Untuk Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik (MAP)
Program Pascasarjana Universitas Medan Area



Oleh

**PORANG HARAHAHAP
NIM: 081801015**

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2010**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Pelayanan Publik di Biro Perlengkapan dan Pengelolaan Asset Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara

Nama : Porang Harahap

NPM : 081801015

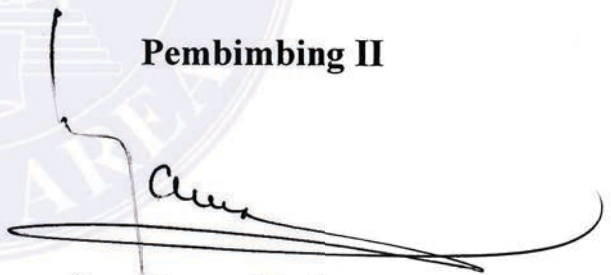
Menyetujui

Pembimbing I



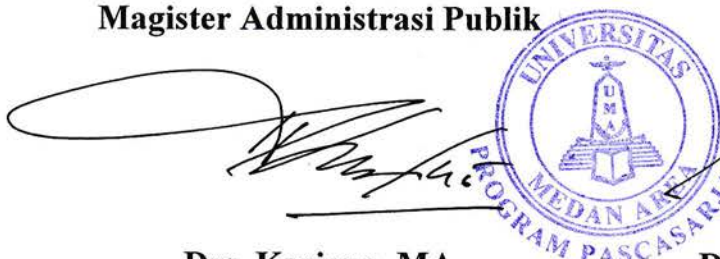
Drs. Kariono, MA

Pembimbing II



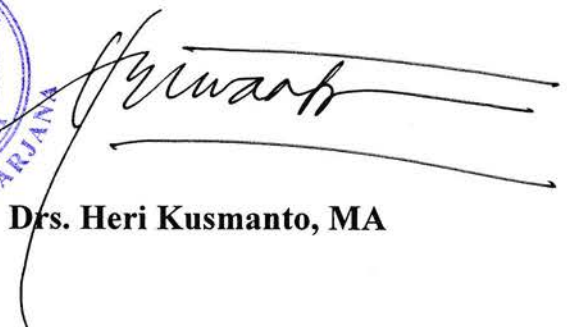
Drs. Usman Tarigan, MS.

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**



Drs. Kariono, MA

Direktur



Drs. Heri Kusmanto, MA

Telah diuji pada Tanggal 09 April 2010

N a m a : Porang Harahap

N P M : 081801015



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Warjio, SS, MA.

Sekretaris : Ir. Azwana, MP.

Pembimbing I : Drs. Kariono, MA

Pembimbing II : Drs. Usman Tarigan, MS.

Penguji Tamu : Drs. Heri Kusmanto, MA.

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Sumberdaya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Pelayanan Publik Pada Biro Perlengkapan Dan Asset pada Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara

N a m a : Porang Harahap, NPM : 081801015

Perbaikan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik menjadi isu yang semakin penting untuk segera mendapatkan perhatian dari semua pihak. Birokrasi yang memiliki kinerja buruk dalam memberikan layanan kepada publik akan sangat mempengaruhi kinerja pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan dalam rangka meningkatkan daya saing suatu negara pada era global. Bagaimana kinerja birokrasi Biro Perlengkapan dan Pengelolaan Asset dalam melayani masyarakat dianggap baik atau tidak sangat ditentukan oleh banyak faktor. Tetapi melihat konfigurasi personal yang ada dan keadaan yang berkenaan dengan birokratisasi yang ada penulis dapat mengidentifikasi adanya faktor sumber daya dan budaya organisasi. Sumber daya manusia yang kurang memadai serta struktur birokrasi yang ada diperkirakan akan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan yang dijalankan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap responsivitas pelayanan publik di Biro Perlengkapan dan Pengelolaan Asset Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Sampel diambil secara acsidental sebanyak 92 orang. Analisis data dilakukan dengan analisis korelas ganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara bersama-sama kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap responsivitas pelayanan publik di Biro Perlengkapan dan Pengelolaan Asset Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Hal ini terbukti bahwa kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi merupakan dua aspek penting dalam terwujudnya responsivitas kinerja Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Dengan demikian maka, semakin berkualitas sumber daya manusia dan semakin positif budaya organisasi sebagai unsur pendorong keberhasilan, maka akan semakin baik juga responsivitas pelayanan publik di Biro Perlengkapan dan Pengelolaan Asset Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlu adanya pembenahan-pembenahan mengenai bidang tugas yang dilaksanakan pemerintah Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara, sehingga aparat betul-betul mengerti tentang tugas pokok dan fungsinya, sehingga dapat meningkatkan daya tanggap terhadap kebutuhan-kebutuhan publik

Kata kunci : *kualitas SDM, budaya organisasi, responsivitas, pelayanan publik.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini sebagai suatu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Adapun judul Tesis ini adalah “ **Pengaruh Kualitas Sumberdaya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Pelayanan Birokrasi Pada Biro Perlengkapan Dan Asset pada Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara**”. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih dirasakan sekali banyak kekurangan dan kelemahan, mengingat keterbatasan penulis. Dalam penyelesaian tesis ini, banyak pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof.Dr. H. A. Ya`kub Matondang MA, Rektor Universitas Medan Area
2. Bapak Drs. Heri Kusmanto, MA, Direktur Program Pascasarjana UMA,
3. Bapak Drs. Kariono, MA, Ketua Program Studi MAP, sekaligus sebagai Pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan dan saran-sarannya.
4. Bapak Drs. Usman Tarigan, MS, Wakil Direktur II, sekaligus sebagai Pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan dan saran-sarannya.
5. Bapak Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Utara atas segala bantuan dan fasilitas yang diberikan.
6. Bapak Kepala Biro Perlengkapan dan Pengelolaan Asset Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Utara beserta staf atas segala bantuan dan fasilitas yang diberikan.

7. Bapak dan Ibu dosen serta staf pengajar PPs Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tesis ini.
8. Terimakasih pula buat Istri Tercinta dan anak-anakku tersayang serta seluruh keluarga yang senantiasa memberi dorongan dan semangat serta do'a demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.

Semoga amal sholeh mereka semua mendapat balasan yang berlimpat ganda dari Tuhan Yang Maha Kuasa. Amin.

Medan, 17 April 2010

P e n u l i s

Porang Harahap

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAKSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
 BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Kegunaan Penelitian.....	6
1.5. Kerangka Pemikiran	7
1.6. Hipotesis Penelitian	11
 BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Responsivitas dalam Bingkai Kinerja Pelayanan Birokrasi.....	12
2.2. Pengukuran Responsivitas	16
2.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Responsivitas Pelayanan Publik	18
2.3.1 Kualitas Sumber Daya Manusia	20
2.3.2 Budaya Organisasi	25
 BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Tipe Penelitian.....	34
3.2. Sumber dan Jenis Data	34
3.2.1. Sumber Data	34
3.2.2. Jenis Data	34
3.3. Populasi dan Sampel	35
3.4. Teknik Pengumpulan Data	35
3.5. Operasional Variabel	36
3.6. Teknik Analisa	38
 BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
4.1 Gambaran Umum Wilayah Provinsi Sumatera Utara	39
4.2. Biro Perlengkapan dan Aset Sekretaris Daerah provinsi Sumatera Utara.....	45

4.2.1. Uraian Tugas dan Fungsi Biro Perlengkapan Daerah Provinsi Sumatera Utara	45
4.2.2. Bagian Pengadaan	47
4.2.3. Bagian Analisa Kebutuhan dan Pengelolaan Aset	51
4.2.4. Bagian Distribusi, Penyimpanan dan Penghapusan	56
4.2.5. Bagian Perawatan	60

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Analisa Hasil Penelitian	64
5.2. Analisa Pengujian Data	73
5.3. Pembahasan dan Pengujian Hipotesis	76

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan.....	80
6.2. Saran - Saran	81

DAFTAR PUSTAKA.....	83
----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
2	Operasional Konsep	37
5.1	Nilai Kategori Variabel Responsivitas (Y).....	64
5.2	Nilai Kategori Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia (X_1)	66
5.3	Nilai Kategori Variabel Budaya Organisasi (X_2).....	67
5.4	Kategori Nilai Variabel X_1 , X_2 , dan Variabel Y	68
5.5	Tabulasi Silang Antara Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia (X_1) dengan Variabel Responsivitas (Y)	69
5.6	Tabulasi Silang Antara Variabel Budaya Organisasi (X_2) dengan Variabel Responsivitas (Y)	71
5.7	Uji Validitas Data Tiap Item Variabel Sumber Daya Manusia, Budaya Organisasi dan Responsivitas	74
5.8	Uji Reliabilitas Data Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia, Budaya Organisasi dan Responsivitas	75

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi

konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia

Perbaikan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik menjadi isu yang semakin penting untuk segera mendapatkan perhatian dari semua pihak. Birokrasi yang memiliki kinerja buruk dalam memberikan layanan kepada publik akan sangat mempengaruhi kinerja pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan dalam rangka meningkatkan daya saing suatu negara pada era global. Tuntutan kesiapan birokrasi pelayanan di Indonesia untuk dapat menghadapi era global sampai saat ini masih menjadi tanda tanya besar bagi banyak kalangan (Dwiyanto, 2002:52).

Dalam kenyataan pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi pemerintah pusat kepada daerah propinsi tidak harus semua dilaksanakan, karena pelayanan diberikan sepanjang hal itu memang dibutuhkan dan membawa kemaslahatan bagi masyarakat, demikian pula kewenangan yang diberikan pemerintah daerah propinsi kepada pemerintah daerah kabupaten sampai kepada tingkat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara/desa. Dalam situasi herarkhis yang sangat tinggi menyebabkan pola pelayanan dari masing-masing daerah atau Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara akan sangat bervariasi tergantung pada kemampuan yang ada di daerah. Dengan kata lain kegiatan pelayanan dan perlindungan kepada masyarakat akan diberikan dalam batas kemampuan yang dimiliki oleh pemerintah dibawahnya atau Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, Jamaluddin. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan. UGM. Yogyakarta.
- _____. 2003. *Teladan dan Pantangan Dalam Penyelenggaraan Pemerintah dan Otonomi Daerah*. Pusat Studi Kependudukan. UGM Yogyakarta.
- _____. 2003. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Pusat Studi Kependudukan. UGM. Yogyakarta.
- Bryson, John. 1995. *Perencanaan Strategi Bagi Organisasi Sosial*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- David, Fred. R. 2004. *Manajemen Strategi dan Konsep*. PT Preharuindo. Jakarta.
- Cordozo, Gomes. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusi*, Andi Offset. Yogyakarta.
- Etzioni, Amitai. 2002. *Organisasi-Organisasi Modern*. Penterjemah Suryatin. UI Press. Jakarta.
- Gareth, John. R. 1991. *Organization Theory and Cases*. Addition Wesley Publ. Co. Texas Univ. Texas
- Handoko, Hani. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE UGM. Yogyakarta.
- Husein, Umar. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Gramedia. Jakarta .
- Hadi, Sutrisno. 1986. *Metodologi Research*. Yayasan Bad. Penerbit Fakultas Psikologi. UGM. Yogyakarta.
- Kuntjaraningrat. 2002. *Kebudayaan Mentalitas dan Pembangunan*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Mardiasmo. 2005. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Nawawi, Hadari. 2001. *Perencanaan Sumber Daya Manusia Untuk Organisasi Profit Yang Kompetiti*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Osborne, David dan Peter Plastrik. 2000. *Memangkas Birokrasi*. PPM. Jakarta.

- Priffer, Jeffrey dkk. 2002. *Paradigma Baru Sumber Daya Manusia*. Editor A Usmara. Amara Books. Yogyakarta.
- Robbin, Stephen P. 1994. *Teori Organisasi Struktur Desain dan Aplikasi*. Alih Bahasa Yusuf Udaya. Arcan. Jakarta.
- Ranghuti, Fredi. 2001. *Riset Pemasaran*. Gramedia. Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES. Jakarta.
- Simamora, Henri. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN, Yogyakarta.
- Steers, Ricard. 2005. *Efektifitas Organisasi*. Erlangga. Jakarta.
- Susilo, Martoyo. 2002. *Beberapa Gagasan Pelaksanaan Pembinaan PM Berdasarkan Perpaduan Sistim Prestasi Kerja dan Sistim Karier*. BPA Administrasi Negara. Yogyakarta.
- Sugiono. 1998. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Sutarto, 2002. *Dasar-dasar Organisasi*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Thoha, Miftah. 2004. *Aspek-Aspek Pokok Ilmu Administrasi, Suatu Bunga Rampai Bacaan*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Wiener, Paul L. 1986. *Metode dan Analisis Penelitian*. Erlangga. Jakarta.
- Wijaya. 1996. *Sumber Daya Manusia*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik