

TESIS

**PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN, TINGKAT KETRAMPILAN  
TERHADAP ETOS KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN  
PADA BAGIAN UMUM SEKDA KABUPATEN BOVEN DIGOEL**

***THE EFFECT OF EDUCATION LEVELS, SKILLS ON WORK  
ETHOS AND QUALITY OF SERVICE IN THE GENERAL  
SECTION OF SEKDA BOVEN DIGOEL DISTRICT***



**ALBERTUS KUTAT  
A012182062**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2021**

## LEMBAR PENGESAHAN TESIS

PENGARUH KEPENDIDIKAN, KOMPETENSI TERHADAP ETOS KERJA DAN  
KUALITAS PELAYANAN PADA BAGIAN UMUM SEKDA  
KABUPATEN BOVEN DIGOEL

disusun dan diajukan oleh :

**ALBERTUS KUTAT**  
A012182062

telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka  
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin pada tanggal  
**11 DESEMBER 2020** dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping

Prof. Dr. H. Muhammad Ali, SE., MS  
Nip. 19610324 198702 1 001

Prof. Dr. Muh. Idrus Taba, SE., M.Si  
Nip. 19600403 198609 1 001

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen

Prof. Dr. H. Svamsu Alam, SE., M. Si., CIPM  
Nip. 19600703 199203 1 001

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin

Prof. Dr. H. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si., CIPM  
Nip. 19640205 198810 1 001

## ABSTRAK

ALBERTUS KUTAT, *Pengaruh Tingkat Pendidikan, Tingkat Kompetensi terhadap Etos Kerja*, **PERNYATAAN KEASLIAN** pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Boven Digoel diteliti oleh Muhammad Al dan Muhidrus Talib.

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Albertus Kutat

Nim : A012182062

Program studi : Magister Manajemen

Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa Tesis dengan Judul **Pengaruh Kependidikan, Kompetensi Terhadap Etos Kerja dan Kualitas Pelayanan Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Boven Digoel**

Adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila di kemudian hari Tesis karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi

Makassar, 04 Februari 2021

Yang Menyatakan,



Albertus Kutat

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur yang tidak terhingga penulis panjatkan kehadirat kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang dengan segala karunia dan rahmatnya, sehingga tesis dengan judul **“Pengaruh Tingkat pendidikan, dan Tingkat Ketrampilan Terhadap Etos Kerja dan Kualitas Pelayanan Pemerintahan Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Boven Digoel”** ini dapat diselesaikan. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.) dalam konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia pada program studi Magister Manajemen Universitas Hasanuddin

Dengan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis yang dimiliki, sehingga dalam penyelesaian tesis ini membutuhkan banyak bantuan, petunjuk, saran-saran maupun arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Ali, SE., MSi sebagai Ketua Komisi Penasehat dan Bapak Dr. Muh. Idrus Taba, SE., M.Si sebagai anggota penasehat yang telah memberikan pengetahuan bimbingannya yang sangat bermanfaat bagi penyusunan tesis ini.

Penulis juga menyampaikan banyak ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA sebagai Rektor Universitas Hasanuddin
2. Bapak Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si., CIPM sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

3. Bapak Prof. Dr. H. Syamsu Alam, SE.,M.Si., CIPM sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Hasanuddin, yang telah memberikan kebijakan dan arahan-arahan sehingga memudahkan penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Rasa hormat dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis haturkan atas bantuan dan ilmu yang telah diberikan selama ini, kiranya akan menjadi bekal hidup dalam mengabdikan ilmu saya dikemudian hari.
5. Seluruh staf dan pegawai jurusan Magister Manajemen Universitas Hasanuddin yang telah memberikan layanan administrasi dalam menyelesaikan studi peneliti.
6. Seluruh keluarga .....yang telah memberikan motivasi serta doanya.

Penulis hanya dapat berdoa kepada mereka yang telah membantu dalam segala hal yang berkaitan dengan pembuatan tesis ini semoga Tuhan Yang Maha Kuasa memberikan balasan dan rahmat kepadanya. Oleh karena itu, kritik dan saran, yang sifatnya membangun sangat kami diharapkan. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih dan berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Makassar, Desember 2020  
Penulis

Albertus Kutat

**ABSTRAK**

**ALBERTUS KUTAT.** *Pengaruh Tingkat Pendidikan, Tingkat Ketrampilan terhadap Etos Kerja dan Kualitas Pelayanan pada Bagian Umum Sekda Kabupaten Boven Digoel* (dibimbing oleh Muhammad Ali dan Muh Idrus Taba).

Penelitian ini bertujuan mengetahui kenyataan di lapangan tentang pencapaian dan tujuan dalam kualitas pelayanan kepada masyarakat belum sepenuhnya tercapai, mulai dari perencanaan, proses kerja maupun hasil kerja yang diwujudkan oleh Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Boven Digoel dan optimalisasi kinerja pegawai akan ditentukan oleh upaya anggota atau pegawai tersebut dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan didalam organisasi.

Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*PATH*). Penelitian ini dilakukan di Sekretariat Daerah Kabupaten Boven Digoel yang berlokasi di Jalan. Trans Papua KM. 2. Waktu penelitian diperkirakan sekitar 3 (tiga). Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah seluruh pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Boven Digoel yang berjumlah 21 orang pegawai. Sampel pada penelitian ini adalah sampel jenuh.

Hasil penelitian ini memperlihatkan pengaruh variabel independent (tingkat pendidikan, tingkat ketrampilan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel mediasi (etos kerja) dan pengaruh variabel independent (tingkat pendidikan, tingkat ketrampilan) berpengaruh positif dan signifikan kepada variabel dependen (kualitas layanan) jika dimediasi oleh variabel mediasi (etos kerja).

Kata kerja: Tingkat Pendidikan, Tingkat Keterampilan, Etos Kerja, Kualitas Layanan.



## ABSTRACT

**ALBERTUS KUTAT.** *The Influence of Education Level, Skill Level on Work Ethic and Service Quality at the General Section of the Regional Secretary of Boven Digoel Regency, (Supervised by Muhammad Ali and Muh Idrus Taba).*

This study aims to determine the achievement and objectives of the services quality to the community which have not been fully achieved, starting from the planning, work processes and work results that are realized by the General Section of the Regional Secretariat of Boven Digoel Regency and the Optimization of employee performance which will be determined by the efforts of the members or employees in increasing knowledge and skills within the organization.

In this study, the analytical method used was path analysis (PATH). This research will be conducted in The Regional Secretariat of Boven Digoel Regency located at Jalan Trans Papua KM 2. The research was conducted around 3 (three). The population in this study were all 21 employees of the Regional Secretariat of Boven Digoel Regency The samples in this study was a saturated sample.

The results of this study show influence of independent variable (level of education, skill level) have a positive and significant effect on mediating variable (work ethic) and influence of independent variable (level of education, the skill level) have a positive and significant impact on the dependent variable (service quality) if it is mediated by the mediating variable (work ethic).

**Keywords.** Education Level, Skill Level, Work Ethic, Service Quality



## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN KEASLIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRACT.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	8
2.1.2 Tingkat Pengetahuan.....	15
2.1.3 Tingkat Keterampilan.....	24
2.1.4 Etos Kerja.....	27
2.1.5 Kualitas pelayanan.....	29
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Kerangka Konseptual.....	34
2.4 Hipotesis.....	34
2.1 Rancangan Penelitian.....	36
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	36
3.3 Populasi dan Sampel.....	36
3.4. Teknik Pengumpulan data.....	37
3.5 Teknik Analisis Data.....	37

3.6	Definisi Operasional Variabel.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN .....		44
4.1	Hasil Penelitian.....	44
4.3	Deskripsi Tanggapan Responden.....	46
4.4.	Tanggapan Responden.....	46
4.5	Uji Hipotesis .....	50
BAB V PEMBAHASAN .....		55
5.1	Pengaruh Tingkat pendidikan Terhadap Etos kerja .....	55
5.3	Pengaruh Tingkat pendidikan Terhadap kualitas pelayanan .....	57
5.4	Pengaruh Tingkat Ketrampilan Terhadap kualitas pelayanan .....	58
5.5	Pengaruh etos kerja Terhadap kualitas pelayanan .....	59
5.6	Pengaruh Tingkat pendidikan terhadap etos kerjadan Kualitas pelayanan. 60	
5.7	Pengaruh tingkat ketrampilan terhadap Kualitas pelayanan melalui motivasi	61
BAB VI.....		63
6.1	Kesimpulan.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....		67

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	42
Tabel 4.1. Uji Validitas .....	45
Tabel 4.2. Uji Realibilitas .....	46
Tabel 4.3. Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Tingkat Pendidikan .....	47
Tabel 4.4. Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Tingkat Keterampilan .....	48
Tabel 4.5. Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Etos Kerja .....	49
Tabel 4.6. Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan .....	50
Tabel 4.7. Pengaruh Langsung .....	51
Tabel 4.8. Pengaruh Tidak Langsung .....	53
Tabel 4.9. Pengujian Hipotesis .....	54

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual ..... 34

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian .....	70
Lampiran 2. Olah Data .....	73

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Boven Digoel merupakan unsur penunjang pemerintahan Kabupaten Boven Digoel yang bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Boven Digoel merupakan salah satu organisasi yang merupakan satuan kerja perangkat daerah Kabupaten Boven Digoel yang mempunyai tugas pokok yang melaksanakan urusan pemerintah dalam meningkatkan dan mengembangkan layanan publik serta pemberdayaan dan pendayagunaan sarana dan prasarana Kecamatan. Dalam menyelenggarakan tugas dan kewajiban tersebut Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Boven Digoel mempunyai fungsi :

- a. Melaksanakan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pembinaan administrasi umum, keuangan Sekretariat Daerah dan urusan rumah tangga daerah.
- b. Untuk melaksanakan tugas Kepala Bagian Umum mempunyai fungsi :
- c. Mengkoordinasikan pengelolaan urusan tata usaha pimpinan daerah dan tata usaha umum;
- d. Mengkoordinasikan penyelenggaraan tata usaha dan administrasi kepegawaian lingkup Sekretariat Daerah;
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan penatausahaan administrasi keuangan lingkup Sekretariat Daerah ;

- f. Mengkoordinasikan pengelolaan pelaksanaan penyelenggaraan rapat dinas dan penerimaan tamu pemerintah daerah beserta akomodasi dan konsumsi;
- g. Mengkoordinasikan pengelolaan kebutuhan rumah tangga Bupati dan Wakil Bupati ;
- h. Mengkoordinasikan pengelolaan urusan kebersihan, penerangan, keamanan dan ketertiban lingkup Sekretariat Daerah;
- i. Mengkoordinasikan penatausahaan Staf Ahli Bupati;
- j. Mengkoordinasikan pengelolaan urusan perjalanan dinas lingkup Sekretariat Daerah ; dan
- k. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Asisten Administrasi Umum.

Kenyataan di lapangan pencapaian dan tujuan dalam kualitas pelayanan kepada masyarakat belum sepenuhnya tercapai, mulai dari perencanaan, proses kerja maupun hasil kerja yang diwujudkan oleh Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Boven Digoel secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan atau belum sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan semula. Pengembangan pengetahuan dan keterampilan berbasis etos kerja diharapkan mampu menciptakan pemahaman yang sama diantara para anggota atau pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Boven Digoel. Optimalisasi kinerja pegawai akan ditentukan oleh upaya anggota atau pegawai tersebut dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan didalam organisasi.

Permasalahan tersebut terjadi diduga disebabkan belum meningkatnya pengetahuan dan keterampilan pegawai yang dilakukan dan belum maksimalnya kepedulian terhadap etos kerja. Hal ini terlihat dari ditujukan dengan menguasai

bahan, mengelola proses dalam kerja, para pegawai di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Boven Digoel masih dinilai rendah hal itu terlihat dari bagaimana para pegawai kurang cepat dan tanggap dalam menguasai, mengelola proses kerjanya. Kecepatan atau Ketepatan Kerja Di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Boven Digoel belum memiliki atau menggunakan media atau sumber landasan bekerja dalam berkomunikasi satu sama lainnya yaitu seperti media elektronik dan apabila pesan yang disampaikan cukup rumit maka para pegawai hanya menggunakan komunikasi langsung yang sifatnya *face to face* (tatap muka).

Menurut Moskowitz and Warwick dalam buku karya Kuat Ismanto, kecenderungan yang kini berlangsung adalah angkatan kerja dituntut memiliki pengetahuan baru (*knowledge-intensive, high tech-knowledge*) yang sesuai dengan dinamika perubahan yang tengah berlangsung. Tenaga kerja di sektor jasa di negara maju (kini sekitar 70 persen) dari tahun ke tahun semakin meningkat, dan tenaga paruh waktu (*part-timer*) juga semakin meningkat. Pola yang berubah ini menuntut “pengetahuan” baru dan “cara penanganan” (manajemen) yang baru. *Human capital* yang mengacu kepada pengetahuan, pendidikan, latihan, keahlian, ekspertis tenaga kerja institusi kini menjadi sangat penting dibandingkan dengan waktu-waktu lampau. Dengan demikian, pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia atau pegawai sangat penting dalam suatu lembaga eksekutif. Karena di tangan merekalah kunci keberhasilan pencapaian tujuan suatu lembaga eksekutif.

Semakin maraknya berbagai produk dan pelayanan jasa baru dari pemerintahan di Indonesia dan adanya teknologi komunikasi dan informasi yang semakin canggih memungkinkan transaksi dan pelayanan jasa pemerintahan dapat dilakukan dengan cepat, mudah dan dapat dilakukan oleh orang-orang yang berada

pada negara berbeda. Kondisi ini semakin berkembang dengan adanya pasar bebas yang menjadikan mudahnya suatu negara memasuki perdagangan negara lain. Keadaan ini menuntut para Bagian Umum Sekretariat Daerah untuk memiliki keahlian dan kemampuan yang tinggi agar Bagian Umum Sekretariat Daerah yang dikelolanya tetap berkembang dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Boven Digoel.

Para pegawai juga dituntut untuk mengelola Bagian Umum Sekretariat Daerahnya secara profesional, di mana menitikberatkan pada aspek pengetahuan, penguasaan keahlian/ teknologi, kemampuan operasional pekerjaan dan pengetahuan ke depan atau secara sederhana seorang pegawai yang profesional harus menguasai ilmu dan teknologi di bidang pemerintahan. Namun, penguasaan operasional ilmu dan teknologi saja belum cukup menjamin bahwa dalam menjalankan tugasnya para pegawai akan mentaati suatu kaidah atau norma bertingkah laku yang pantas dan perlu dijunjung tinggi yang disebut dengan etika.

Dalam praktik dunia pemerintahan saat ini, suatu lembaga eksekutif merekrut pegawai yang berasal dari jurusan bukan pemerintahan atau ilmu pemerintahan, misalnya berasal dari jurusan ilmu-ilmu murni, matematika atau kependidikan. Tentunya mereka kurang memiliki pengetahuan dan keterampilan mengenai ilmu pemerintahan dan operasionalnya. Begitu pula dengan masalah etos kerja pegawai, tentunya mereka harus beradaptasi untuk menjalankan tugasnya di bidang pemerintahan, sehingga pegawai memberikan pelayanan yang terbaik untuk keberhasilan lembaga eksekutif tersebut. Sikap lembaga eksekutif yang masih merekrut pegawai bukan dari jurusan pemerintahan itu pun karena adanya persepsi dari masyarakat yang menganggap bahwa lembaga eksekutif sama dengan lembaga lainnya. Padahal sebenarnya lembaga eksekutif dan Lembaga non

eksekutif itu memiliki karakteristik yang berbeda. Lembaga lainnya berdasarkan sistem etika swasta, sedangkan lembaga eksekutif mengenal etika ASN. Namun demikian, lembaga pemerintahan tetap harus memperhatikan kualitas pelayanannya. Dalam hal ini menitikberatkan pada sumber daya manusia atau pegawainya yang merupakan poros keberhasilan dari suatu lembaga eksekutif. Sumber daya manusia atau pegawai tersebut yang mengelola lembaga eksekutif bahkan ada pula yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Dalam hal ini, etos pegawai pun perlu diperhatikan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik oleh lembaga eksekutif. Hal ini sangat diperlukan oleh suatu lembaga eksekutif atau pemerintahan demi ikut andil dalam dunia sosial kemasyarakatan pada khususnya dan dalam dunia perekonomian pada umumnya. Cerminan etos kerja pegawai ini yang menjadikan masyarakat simpatik dan mendapat image positif dari masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul yaitu **“Pengaruh Tingkat pendidikan, dan Tingkat Ketrampilan Terhadap Etos Kerja dan Kualitas Pelayanan Pemerintahan Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Boven Digoel”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh tingkat pendidikan terhadap etos kerja pada Sekda Kabupaten Boven Digoel?
- b. Apakah terdapat pengaruh tingkat ketrampilan terhadap etos kerja pada Sekda kabupaten Boven Digoel?

- c. Apakah terdapat pengaruh tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan pada Sekda Kabupaten Boven Digoel?
- d. Apakah terdapat pengaruh tingkat ketrampilan terhadap kualitas layanan pada Sekda kabupaten Boven Digoel ?
- e. Apakah etos kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Sekda kabupaten Boven Digoel?
- f. Apakah tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kualitas layanan melalui etos kerja pada Sekda kabupaten Boven Digoel?
- g. Apakah tingkat ketrampilan berpengaruh terhadap kualitas layanan melalui etos kerja pada Sekda kabupaten Boven Digoel?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tingkat pendidikan terhadap kualitas layanan pada Sekda kabupaten Boven Digoel.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tingkat keterampilan terhadap kualitas pelayanan pada Sekda kabupaten Boven Digoel.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh etos kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Sekda kabupaten Boven Digoel
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara bersama antara tingkat pengetahuan dan tingkat keterampilan terhadap kualitas pelayanan melalui etos kerja pada Sekda kabupaten Boven Digoel.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara universal terhadap pengembangan kepemimpinan. Adapaun manfaatnya adalah sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Akademik**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi penelitian lainnya yang ingin meneliti lebih jauh dan mendalam terhadap hal-hal yang berkaitan dengan variabel yang diteliti.

##### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan instansi untuk membuat alternatif formulasi strategi agar tujuan organisasi dapat terwujud.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

Landasan teori dalam penelitian ini terdiri dari konsep tentang manajemen sumber daya manusia, tingkat pengetahuan, tingkat keterampilan, etos kerja dan kualitas pelayanan..

##### **2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dapat diartikan sebagai ilmu mengatur hubungan dan peranana terana kerja secara efektif dan efisien sehingga tercapai tujuan organisasi atau organisasi. Manajemen sumber daya manusia dapat juga diartikan sebagai kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian atas pengadaan tenaga kerja, pengembangan, kompensasi, integrasi pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan sumber daya manusia untuk mencapai sasaran perorangan, organisasi dan masyarakat.

Yani (2012:2) mengemukakan bahwa: "Manajemen sumber daya manusia memiliki pengertian sebagai kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia dalam upaya mencapai tujuan individu ataupun organisasional".

Edison, dkk (2016:10) berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia adalah manajemen memfokuskan diri memaksimalkan kemampuan pegawai atau anggotanya melalui berbagai langkah strategis dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai/pegawai menuju pengoptimalan tujuan organisasi.

Subekhi dan Mohammad (2012:21) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai). Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai.

Dari beberapa definisi di atas, maka dapat dikembangkan sebuah definisi serta pemahaman baru tentang manajemen sumber daya manusia yaitu sebuah ilmu serta seni dalam kegiatan perencanaan, pengelolaan, dan pengembangan segala potensi sumber daya manusia yang ada, serta hubungan antar manusia dalam suatu organisasi ke dalam sebuah desain tertentu yang sistematis, sehingga mampu mencapai efektivitas serta efisiensi kerja dalam mencapai tujuan, baik individu, masyarakat, maupun organisasi.

Fungsi sumber daya manusia adalah tugas-tugas yang dilakukan oleh manajemen sumber daya manusia dalam rangka menunjang tugas manajemen (organisasi) menjalankan roda organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Subekhi dan Mohammad (2012:39) bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia terdiri dari :

1. Perencanaan

Perencanaan sumber daya manusia (*human resources planning*) adalah perencanaan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan organisasi dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi

wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi (*organization chart*). Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

### 3. Pengarahan

Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua pegawai, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi, pegawai masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

### 4. Pengendalian

Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan pengendalian semua pegawai agar mentaati peraturan-peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian pegawai meliputi kehadiran, perilaku, kerja sama, pelaksanaan pekerjaan dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

### 5. Pengadaan

Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

### 6. Pengembangan

Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral pegawai melalui

pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.

#### 7. Kompensasi

Kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerjanya, layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.

#### 8. Pengintegrasian

Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Organisasi memperoleh laba, pegawai dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan sulit dalam manajemen sumber daya manusia, karena mempersatukan dua kepentingan yang bertolak belakang.

#### 9. Pemeliharaan

Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik mental, dan loyalitas pegawai, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar pegawai serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

## 10. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan organisasi dan norma-norma sosial.

## 11. Pemberhentian

Pemberhentian (*separation*) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan organisasi, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya.

Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia adalah untuk mengoptimalkan kegunaan dari seluruh pekerja didalam sebuah organisasi atau organisasi. Pada konteks ini, produktivitas diartikan sebagai nisbah dari output (keluaran) dari sebuah organisasi terhadap inputnya (masukan) baik itu manusia, modal bahan baku, energi dan yang lainnya. dan sementara itu, tujuan khusus dari sebuah manajemen\_sumber daya manusia adalah untuk membantu para manajer fungsional atau manajer lini supaya bisa mengelola seluruh pekerja dengan cara yang lebih efektif.

Didalam konteks ini, seorang manajer sumber daya manusia adalah merupakan seorang yang lazimnya bertindak seperti kapasitas sebagai seorang staff, yang saling bekerja sama dengan pada manajer lainnya dalam membantu mereka untuk menangani semua masalah sumber daya manusia. Jadi, Basically, seluruh manajer bertanggung jawab terhadap pengelolaan tenaga kerja pegawai

pada unit kerjanya masing masing. Dalam pelaksanaannya, dibutuhkan semacam suatu pembagian peran dan tanggung jawab dalam aktivitas aktivitas operasional pengelolaan Sumber Daya Manusia antar manajer lain yang sehari-harinya mengelola para bawahan atau anggota dalam unit kerja.

Sunyoto (2015 : 8) mengemukakan bahwa ada empat tujuan manajemen sumber daya manusia yaitu : 1 . tujuan sosial, 2. tujuan organisasi, 3. tujuan fungsional dan 4. tujuan pribadi.

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan di atas maka berikut ini akan diuraikan satu persatu sebagai berikut :

a. Tujuan sosial

Tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah agar organisasi bertanggungjawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat seraya meminimalkan dampak negatif tuntutan itu terhadap organisasi. Organisasi bisnis diharapkan dapat meningkatkan kualitas masyarakat dan membantu memecahkan masalah sosial,

b. Tujuan organisasi

Tujuan organisasi manajemen sumber daya manusia adalah sasaran formal organisasi yang dibuat untuk membantu mencapai tujuannya. Departemen sumber daya manusia dibentuk untuk membantu para manajer mencapai tujuan organisasi.

c. Tujuan fungsional

Tujuan fungsional manajemen sumber daya manusia merupakan tujuan untuk mempertahankan kontribusi departemen sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pemborosan sumber daya

manusia terjadi jika departemen sumber daya manusia terlalu canggih maupun kurang canggih dibandingkan dengan kebutuhan organisasi.

#### d. Tujuan pribadi

Tujuan pribadi adalah tujuan individu dari setiap anggota organisasi yang hendak dicapai melalui aktivitasnya di dalam organisasi. Jika tujuan pribadi dan tujuan organisasi tidak cocok atau tidak harmonis, maka pegawai barangkali memilih untuk menarik diri dari organisasi. Konflik antara tujuan pegawai dan tujuan organisasi dapat menyebabkan keinginan kerja yang lemah, ketidakhadiran, dan bahkan sabotase. Kegagalan pegawai mengharapkan organisasi agar memuaskan kebutuhan mereka yang terkait dengan pekerjaan.

Menurut Simamora (dalam Hartatik, (2014:20) dapat dibedakan menjadi empat tujuan yaitu :

##### 1. Tujuan social

Manajemen sumber daya manusia bertujuan agar organisasi dapat bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan maupun tantangan masyarakat, serta meminimalkan dampak negatif dari tuntutan itu terhadap organisasi. Manajemen juga ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas masyarakat dan membantu memecahkan masalah sosial.

##### 2. Tujuan organisasional

Tujuan manajemen sumber daya manusia adalah memiliki sasaran formal organisasi yang dibuat untuk membentuknya mencapai tujuan.

##### 3. Tujuan fungsional

Merupakan tujuan untuk mempertahankan kontribusi departemen sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Dengan

adanya tujuan fungsional ini, departemen sumber daya manusia harus menghadapi peningkatan pengelolaan sumber daya manusia yang kompleks dengan cara memberikan konsultasi yang berimbang dengan kompleksitas tersebut.

#### 4. Tujuan pribadi

Manajemen sumber daya manusia berperan serta untuk mencapai tujuan pribadi dari setiap anggota organisasi. Oleh karena itu, aktivitas sumber daya manusia yang dibentuk oleh pihak manajemen haruslah terfokus pada pencapaian keharmonisan antara pengetahuan, kemampuan, kebutuhan, dan minat pegawai dengan organisasi.

### 2.1.2 Tingkat Pengetahuan

#### a. Pengertian Pengetahuan

Para ahli hingga kini masih memperdebatkan definisi pengetahuan, terutama karena rumusan pengetahuan oleh Plato yang menyatakan Pengetahuan sebagai “kepercayaan sejati yang dibenarkan (valid)” (“justified true belief”). Menurut Notoatmodjo (2003), pengetahuan merupakan hasil dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu obyek tertentu (Oktaviandry, 2012).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2003) Pengetahuan adalah sesuatu yang diketahui berkaitan dengan proses pembelajaran. Proses belajar ini dipengaruhi berbagai faktor dari dalam seperti motivasi dan faktor luar berupa sarana informasi yang tersedia serta keadaan sosial budaya. Secara garis besar menurut Notoatmodjo (2005) domain tingkat pengetahuan (kognitif) mempunyai enam tingkatan, meliputi: mengetahui, memahami, menggunakan, menguraikan, menyimpulkan

dan mengevaluasi. Ciri pokok dalam taraf pengetahuan adalah ingatan tentang sesuatu yang diketahuinya baik melalui pengalaman, belajar, ataupun informasi yang diterima dari orang lain.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka dapat kita definisikan bahwa; Pengetahuan merupakan hasil dari proses mencari tahu, dari yang tadinya tidak tahu menjadi tahu, dari tidak dapat menjadi dapat. Dalam proses mencari tahu ini mencakup berbagai metode dan konsep-konsep, baik melalui proses pendidikan maupun melalui pengalaman.

Pengetahuan diawali dari rasa ingin tahu yang ada dalam diri manusia. Pengetahuan selama ini diperoleh dari proses bertanya dan selalu di tujukan untuk menemukan kebenaran. Di dalam filsafat ilmu, pengetahuan itu disebut pengetahuan yang benar jika telah memenuhi beberapa kriteria kebenaran. Kriteria kebenaran tersebut didasarkan pada beberapa teori antara lain :

#### 1) Teori Koherensi (Theory of Coherence)

Berdasarkan teori ini, suatu pengetahuan dianggap benar apabila pengetahuan tersebut koheren dengan pengetahuan yang ada sebelumnya dan sudah dibuktikan kebenarannya. Didalam pembelajaran matematika hal ini biasanya disebut dengan sifat deduktif.

#### 2) Teori Korespondensi (Theory of Correspondence)

Berdasarkan teori ini, suatu pengetahuan dianggap benar jika pengetahuan tersebut mempunyai hubungan dengan suatu kenyataan yang memang benar. Teori ini didasarkan pada fakta empiris sehingga

pengetahuan tersebut benar apabila ada fakta-fakta yang mendukung bahwa pengetahuan tersebut benar. Dengan demikian kebenaran disini didasarkan pada kesimpulan induktif.

### 3) Teori Pragmatis (Theory of Pragmatism)

Menurut teori ini, pengetahuan dikatakan benar apabila pengetahuan tersebut terlihat secara praktis benar atau memiliki sifat kepraktisan yang benar. Pengikut teori ini berpendapat bahwa pengetahuan itu benar apabila mempunyai kegunaan yang praktis. (Oktaviandry, 2012)

## **b. Jenis – Jenis Pengetahuan**

Pada umumnya pengetahuan dibagi menjadi beberapa jenis diantaranya:

### 1) Pengetahuan langsung (immediate)

Pengetahuan immediate adalah pengetahuan langsung yang hadir dalam jiwa tanpa melalui proses penafsiran dan pikiran. Kaum realis (penganut paham Realisme) mendefinisikan pengetahuan seperti itu. Umumnya dibayangkan bahwa kita mengetahui sesuatu itu sebagaimana adanya, khususnya perasaan ini berkaitan dengan realitas-realitas yang telah dikenal sebelumnya seperti pengetahuan tentang pohon, rumah, binatang, dan beberapa individu manusia. Namun, apakah perasaan ini juga berlaku pada realitas-realitas yang sama sekali belum pernah dikenal dimana untuk sekali melihat kita langsung mengenalnya sebagaimana hakikatnya?. Apabila kita sedikit mencermatinya, maka akan nampak dengan jelas bahwa hal itu tidaklah demikian adanya.

## 2) Pengetahuan tak langsung (mediated)

Pengetahuan mediated adalah hasil dari pengaruh interpretasi dan proses berpikir serta pengalaman-pengalaman yang lalu. Apa yang kita ketahui dari benda-benda eksternal banyak berhubungan dengan penafsiran dan pencerapan pikiran kita.

## 3) Pengetahuan indrawi (perceptual)

Pengetahuan indrawi adalah sesuatu yang dicapai dan diraih melalui indra-indra lahiriah. Sebagai contoh, kita menyaksikan satu pohon, batu, atau kursi, dan objek-objek ini yang masuk ke alam pikiran melalui indra penglihatan akan membentuk pengetahuan kita. Tanpa diragukan bahwa hubungan kita dengan alam eksternal melalui media indra-indra lahiriah ini, akan tetapi pikiran kita tidak seperti klise foto dimana gambar-gambar dari apa yang diketahui lewat indra-indra tersimpan didalamnya. Pada pengetahuan indrawi terdapat beberapa faktor yang berpengaruh, seperti adanya cahaya yang menerangi objek-objek eksternal, sehatnya anggota-anggota indra badan (seperti mata, telinga, dan lain-lain), dan pikiran yang mengubah benda-benda partikular menjadi konsepsi universal, serta faktor-faktor sosial (seperti adat istiadat). Dengan faktor-faktor tersebut tidak bisa dikatakan bahwa pengetahuan indrawi hanya akan dihasilkan melalui indra-indra lahiriah.

## 4) Pengetahuan konseptual (conceptual)

Pengetahuan konseptual juga tidak terpisah dari pengetahuan indrawi. Pikiran manusia secara langsung tidak dapat membentuk suatu konsepsi-konsepsi tentang objek-objek dan perkara-perkara eksternal tanpa berhubungan dengan alam eksternal. Alam luar dan konsepsi

saling berpengaruh satu dengan lainnya dan pemisahan di antara keduanya merupakan aktivitas pikiran

5) Pengetahuan partikular (particular)

Pengetahuan partikular berkaitan dengan satu individu, objek-objek tertentu, atau realitas-realitas khusus. Misalnya ketika kita membicarakan satu kitab atau individu tertentu, maka hal ini berhubungan dengan pengetahuan partikular itu sendiri.

6) Pengetahuan universal (universal)

Pengetahuan yang meliputi keseluruhan yang ada, seluruh hidup manusia misalnya; agama dan filsafat. (Abdullah, 2008). Jenis-jenis pengetahuan ditinjau dari sudut bagaimana pengetahuan itu diperoleh, bukan pada bahasan value atau nilai dari pengetahuan tersebut antara lain:

7) Pengetahuan biasa (common sense)

Pengetahuan biasa (common sense) Pengetahuan yang digunakan terutama untuk kehidupan sehari-hari, tanpa mengetahui seluk beluk yang sedalam-dalamnya dan seluas-luasnya. Seorang yang dulunya belum tahu tentang cara belajar sesuatu hal dan setelah melalui suatu proses seseorang tahu tentang sesuatu hal tersebut, maka orang tersebut disebut memiliki pengetahuan biasa. Dalam bahasa lain disebut sebagai pengetahuan yang dimiliki dengan kadar sekedar tahu. Memenuhi faktor ketidaktahuannya.

8) Pengetahuan ilmiah atau Ilmu pengetahuan

Pengetahuan ilmiah atau Ilmu, pengetahuan yang diperoleh dengan cara khusus, bukan hanya untuk digunakan saja tetapi ingin

mengetahui lebih dalam dan luas mengetahui kebenarannya, tetapi masih berkisar pada pengalaman. Pengetahuan Ilmiah atau Ilmu (Science) pada dasarnya merupakan usaha untuk mengorganisasikan dan mensistematisasikan common sense, suatu pengetahuan sehari-hari yang dilanjutkan dengan suatu pemikiran cermat dan seksama dengan menggunakan berbagai metode. Dari pengetahuan tentang misal hewan komodo yang sekedar tahu, kemudian menggunakan beberapa langkah dan metode yang jelas untuk mengetahui lebih dari sekedar tahu, dan dilakukan secara sistematis maka orang yang mengetahui dan memahami secara mendalam tentang hewan komodo tersebut dan disebut sebagai pengetahuan ilmiah tentang hewan komodo. Dalam batasan ini, seseorang yang memiliki pengetahuan ilmiah atau ilmu pengetahuan, maka semua proses yang dilewatinya jika dilakukan oleh orang lain akan memiliki pengetahuan yang sama dengan yang dimilikinya. (Syarat Ilmiah). Sebagian yang mendefinisikan pengetahuan sebagai sebuah ilmu. Ilmu merupakan suatu metode berfikir secara objektif yang bertujuan untuk menggambarkan dan memberi makna terhadap gejala dan fakta melalui observasi, eksperimen dan klasifikasi. Ilmu harus bersifat objektif, karena dimulai dari fakta, menyampingkan sifat kedirian, mengutamakan pemikiran logik dan netral.

**c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengetahuan Dalam Diri Seseorang**

1) Pendidikan

Pendidikan adalah sebuah proses perubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok dan juga usaha mendewasakan manusia

melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pendidikan adalah suatu usaha untuk mengembangkan kepribadian dan kemampuan di dalam dan di luar sekolah dan berlangsung seumur hidup. Pendidikan mempengaruhi proses belajar, makin tinggi pendidikan seseorang makin mudah orang tersebut untuk menerima informasi. Dengan pendidikan tinggi maka seseorang akan cenderung untuk mendapatkan informasi, baik dari orang lain maupun dari media massa. Semakin banyak informasi yang masuk semakin banyak pula pengetahuan yang didapat tentang kesehatan. Pengetahuan sangat erat kaitannya dengan pendidikan dimana diharapkan seseorang dengan pendidikan tinggi, maka orang tersebut akan semakin luas pula pengetahuannya. Namun perlu ditekankan bahwa seorang yang berpendidikan rendah tidak berarti mutlak berpengetahuan rendah pula. Peningkatan pengetahuan tidak mutlak diperoleh di pendidikan formal, akan tetapi juga dapat diperoleh pada pendidikan non formal. Pengetahuan seseorang tentang sesuatu obyek juga mengandung dua aspek yaitu aspek positif dan negatif. Kedua aspek inilah yang akhirnya akan menentukan sikap seseorang terhadap obyek tertentu. Semakin banyak aspek positif dari obyek yang diketahui, akan menumbuhkan sikap makin positif terhadap obyek tersebut (Anonim dalam duniabaca, 2011).

## 2) Informasi / Media Massa

Media yang secara khusus didesain untuk mencapai masyarakat yang sangat luas. Jadi contoh dari media massa ini adalah televisi, radio, koran, dan majalah. Pengertian informasi menurut Oxford English Dictionary, adalah "that of which one is apprised or told: intelligence,

news". Kamus lain menyatakan bahwa informasi adalah sesuatu yang dapat diketahui, namun ada pula yang menekankan informasi sebagai transfer pengetahuan. Selain itu istilah informasi juga memiliki arti yang lain sebagaimana diartikan oleh RUU teknologi informasi yang mengartikannya sebagai suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memanipulasi, mengumumkan, menganalisa, dan menyebarkan informasi dengan tujuan tertentu. Sedangkan informasi sendiri mencakup data, teks, gambar, suara, kode, program komputer, basis data. Adanya perbedaan definisi informasi dikarenakan pada hakekatnya informasi tidak dapat diuraikan (intangible), sedangkan informasi itu dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, yang diperoleh dari data dan pengamatan terhadap dunia sekitar kita serta diteruskan melalui komunikasi.

Informasi yang diperoleh baik dari pendidikan formal maupun non formal dapat memberikan pengaruh jangka pendek (immediate impact) sehingga menghasilkan perubahan atau peningkatan pengetahuan. Majunya teknologi akan tersedia bermacam-macam media massa yang dapat mempengaruhi pengetahuan masyarakat tentang inovasi baru. Sebagai sarana komunikasi, berbagai bentuk media massa seperti televisi, radio, surat kabar, majalah, dan lain-lain mempunyai pengaruh besar terhadap pembentukan opini dan kepercayaan orang. Dalam penyampaian informasi sebagai tugas pokoknya, media massa membawa pula pesan-pesan yang berisi sugesti yang dapat mengarahkan opini seseorang. Adanya informasi baru mengenai sesuatu hal memberikan

landasan kognitif baru bagi terbentuknya pengetahuan terhadap hal tersebut.

### 3) Sosial budaya dan ekonomi

Kebiasaan dan tradisi yang dilakukan orang-orang tanpa melalui penalaran apakah yang dilakukan baik atau buruk. Dengan demikian seseorang akan bertambah pengetahuannya walaupun tidak melakukan. Status ekonomi seseorang juga akan menentukan tersedianya suatu fasilitas yang diperlukan untuk kegiatan tertentu, sehingga status sosial ekonomi ini akan mempengaruhi pengetahuan seseorang.

### 4) Lingkungan

Lingkungan adalah segala sesuatu yang ada di sekitar individu, baik lingkungan fisik, biologis, maupun sosial. Lingkungan berpengaruh terhadap proses masuknya pengetahuan ke dalam individu yang berada dalam lingkungan tersebut. Hal ini terjadi karena adanya interaksi timbal balik ataupun tidak yang akan direspon sebagai pengetahuan oleh setiap individu.

### 5) Pengalaman

Pengalaman sebagai sumber pengetahuan adalah suatu cara untuk memperoleh kebenaran pengetahuan dengan cara mengulang kembali pengetahuan yang diperoleh dalam memecahkan masalah yang dihadapi masa lalu. Pengalaman belajar dalam bekerja yang dikembangkan memberikan pengetahuan dan keterampilan professional serta pengalaman belajar selama bekerja akan dapat mengembangkan kemampuan mengambil keputusan yang merupakan manifestasi dari

keterpaduan menalar secara ilmiah dan etik yang bertolak dari masalah nyata dalam bidang kerjanya.

#### 6) Usia

Usia mempengaruhi terhadap daya tangkap dan pola pikir seseorang. Semakin bertambah usia akan semakin berkembang pula daya tangkap dan pola pikirnya, sehingga pengetahuan yang diperolehnya semakin membaik. Pada usia madya, individu akan lebih berperan aktif dalam masyarakat dan kehidupan sosial serta lebih banyak melakukan persiapan demi suksesnya upaya menyesuaikan diri menuju usia tua, selain itu orang usia madya akan lebih banyak menggunakan banyak waktu untuk membaca. Kemampuan intelektual, pemecahan masalah, dan kemampuan verbal dilaporkan hampir tidak ada penurunan pada usia ini. Dua sikap tradisional mengenai jalannya perkembangan selama hidup.

### 2.1.3 Tingkat Keterampilan

#### a. Pengertian *Skill*

Menurut Kamus Inggris Indonesia, *skill* berarti kecakapan, kepandaian, keterampilan dan keahlian. Keterampilan didapat setelah pengetahuan itu dikonversikan dalam bentuk aplikasi pada pekerjaan sehari-hari. Ilmu tanpa dapat diaplikasikan sama artinya dengan belum memiliki atau menguasai keterampilan.

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/ pekerjaan berarti dapat (kata sifat/ keadaan) melakukan tugas/ pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/ keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/ pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

Kualitas menyangkut mutu sumber daya manusia yang di dalamnya memuat kemampuan, baik kemampuan fisik maupun nonfisik (kecerdasan dan mental). Kemampuan merupakan suatu kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Seluruh kemampuan individu pada hakikatnya tersusun dari dua perangkat faktor, antara lain:

1) Kemampuan intelektual

Kemampuan intelektual merupakan kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental. Tujuh dimensi yang sering dikutip yang membentuk kemampuan intelektual adalah kemahiran berhitung, pemahaman verbal, kecepatan perseptual, penalaran induktif, penalaran deduktif, visualisasi ruang dan ingatan.

2) Kemampuan fisik

Kemampuan fisik yang khusus memiliki makna penting untuk melakukan pekerjaan pekerjaan yang kurang menuntut keterampilan dan yang lebih terbakukan dengan sukses. Misalnya pekerjaan yang keberhasilannya menuntut stamina, kecepatan tangan, kekuatan tungkai atau bakat-bakat serupa menuntut manajemen untuk mengenali kapabilitas fisik seorang pegawai.

**b. Skill dalam pemerintahan**

Menurut Mu'allim dan Abidin dalam buku karya Kuat Ismanto, profesionalitas praktisi meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Kemampuan memberikan pelayanan yang bagus, cepat dan tepat kepada masyarakat, serta bersikap empati.

2. Kemampuan yang mendalam dalam menjalankan fungsi-fungsi pencatatan, seperti, melakukan peanggaran, survey, dan bahkan menjadi costumer service, dan sebagainya.
3. Bertindak sesuai dengan tanggung jawab, bidangnya, prosedur, dan atau sesuai *job desk*. Ciri utamanya, memberikan pelayanan sesuai tupoksi.
4. Kemampuan menimbulkan image positif di masyarakat, bahwa pemerintahan seperti Bagian Umum Sekretariat Daerah.
5. Kemampuan memberikan pelayanan secara sistematis yang jelas.

Pengertian profesional sendiri memiliki tiga unsur, antara lain: pertama, upah. Artinya seorang profesional mendapatkan penghasilan dari aktivitas profesinya sebagai tumpuan untuk hidup. Kedua, pengetahuan dan keterampilan khusus. Ketiga, etika profesi. Etika adalah nilai-nilai profesi yang harus dijaga sungguh-sungguh oleh kaum profesional, agar masyarakat tetap percaya pada profesi tersebut. Tuntutan terbesar seorang pegawai yang profesional adalah kemampuan memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai konsep pemerintahan dan pelayanan pemerintahan, dan juga kemampuan mengaplikasikannya dengan sangat baik.

Indikator Tingkat Ketrampilan menurut hasibuan (2012) yaitu

1. Ketrampilan Teknologi yaitu berkaitan kemampuan dalam menguasai dan menggunakan berbagai teknologi
2. Ketrampilan Akademis, yaitu kemampuan dalam bidang akademik dan pengetahuan
3. Ketrampilan Emosional yaitu kemampuan dalam emosional

#### 2.1.4 Etos Kerja

Etos kerja yang tinggi seyogyanya juga harus dimiliki oleh setiap pegawai karena organisasi sangat membutuhkan kerja keras dan komitmen yang tinggi dari setiap pegawai, kalau tidak organisasi akan sulit berkembang, dan memenangkan persaingan dalam merebut pangsa pasarnya. Setiap organisasi yang selalu ingin maju, akan melibatkan anggota untuk meningkatkan mutu kinerjanya, diantaranya setiap organisasi harus memiliki etos kerja. Maka individu atau kelompok masyarakat dapat dikatakan memiliki etos kerja yang tinggi, apabila menunjukkan tanda-tanda sebagai berikut:

- a. Mempunyai penilaian yang sangat positif terhadap hasil kerja manusia.
- b. Menempatkan pandangan tentang kerja, sebagai suatu hal yang amat luhur bagi eksistensi manusia.
- c. Kerja yang dirasakan sebagai aktivitas yang bermakna bagi kehidupan manusia.
- d. Kerja dihayati sebagai suatu proses yang membutuhkan ketekunan dan sekaligus sarana yang penting dalam mewujudkan cita-cita.
- e. Kerja dilakukan sebagai bentuk ibadah.

Etos kerja yang dimiliki oleh seseorang atau kelompok masyarakat, akan menjadi sumber motivasi bagi perbuatannya. Sondang P. Siagian (2002) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan etos kerja ialah norma-norma yang bersifat mengikat dan ditetapkan secara eksplisit serta praktek-praktek yang diterima dan diakui sebagai kebiasaan yang wajar untuk dipertahankan dan diterapkan dalam kehidupan keorganisasian para anggota suatu organisasi.

Daya pendorong bagi pendisiplinan jajaran kerja diberikan oleh Herzberg. Dasar bagi gagasannya adalah bahwa faktor-faktor yang memenuhi kebutuhan orang akan pertumbuhan psikologis, khususnya tanggung jawab dan etos kerja untuk mencapai tujuan yang efektif.

Geertz (dalam Taufik Abdullah, 1986) diartikan sebagai sikap yang mendasar terhadap diri dan dunia yang dipancarkan hidup. Sedangkan kerja menurut Taufik Abdullah (1986), secara lebih khusus dapat diartikan sebagai usaha komersial yang menjadi suatu keharusan demi hidup atau sesuatu yang imperatif dari diri, maupun sesuatu yang terkait pada identitas diri yang telak bersifat sakral. Identitas diri yang terkandung di dalam hal ini adalah sesuatu yang telah diberikan oleh tuntutan religius (agama).

Berdasarkan pada pengertian bahwa etos kerja menggambarkan suatu sikap, maka dapat ditegaskan bahwa etos kerja mengandung makna sebagai aspek evaluatif yang dimiliki oleh individu (kelompok dalam memberikan penilaian terhadap kegiatan kerja).

Beberapa penelitian riset mendukung asumsi bahwa etos kerja merupakan faktor penting yang menentukan pelaksanaan pekerjaan yang lebih baik dan bertambahnya kepuasan. Cascio (1995) menyatakan bahwa 17-18 percobaan di sebuah organisasi memperlihatkan peningkatan yang positif sesudah adanya etos kerja. Penelitian tersebut menyatakan bahwa etos kerja memberikan prestasi yang lebih baik dan kepuasan yang lebih baik pula. Etos kerja yang tinggi biasanya muncul karena berbagai tantangan, harapan-harapan, dan kemungkinan-kemungkinan yang menarik. Situasi yang demikian dapat

membuat manusia itu bekerja dengan rajin, teliti, berdedikasi, serta tanggung jawab yang besar.

### **2.1.5 Kualitas pelayanan**

#### **a. Pengertian Kualitas Layanan**

Kualitas adalah karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Adapun tujuan kualitas yaitu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang sekarang dan di masa depan.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Kotler dan Keller (2012:131) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Menurut Kotler & Armstrong (2012:428) pelayanan adalah: *“A service is any act of performance that one party can offer to another that essentially*

*intangible and does not result in ownership of anything its production may or may not be tied physical product".*

Artinya layanan adalah setiap tindakan kinerja yang salah satu pihak dapat menawarkan yang lain yang intinya intangible dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun yang produksi mungkin atau mungkin tidak terikat produk fisik.

Berdasarkan pengertian diatas para ahli maka penulis menarik kesimpulan bahwa pelayanan suatu tindakan yang berhubungan langsung dengan konsumen yang menawarkan barang atau jasa untuk mencapai kepuasan pelanggan.

#### **b. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu: persepsi pelanggan, produk (jasa), dan proses. Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa. Untuk jasa, produk dan proses mungkin tidak dapat dibedakan dengan jelas, bahkan produknya adalah proses itu sendiri.

Pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *SERVQUAL (Service Quality)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry. *SERVQUAL* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*).

Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas, dan sebaliknya. Singkat kata, kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang seharusnya diberikan perusahaan kepada pelanggan. Harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi yang disampaikan dari mulut ke mulut (word of mouth), kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi perusahaan lainnya).

Menurut Kotler dan Keller (2012:499-500), menentukan bahwa ada empat penentu mutu jasa. Kelimanya disajikan secara berurut berdasarkan tingkat kepentingannya, diantaranya :

- 1) Tangibles (Bukti Fisik) adalah fasilitas fisik yang ditawarkan kepada konsumen yang meliputi fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Emphaty (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- 3) Reliability (Keandalan) adalah konsistensi dari penampilan dan kehandalan pelayanan yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 4) Responsiveness (Daya Tanggap) yaitu kesigapan dan kecepatan penyedia jasa dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Sementara itu, Parasuraman, et al., dalam Fandy Tjiptono (2014:282) menyempurnakan dan merangkum sepuluh dimensi tersebut. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (assurance). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami

pelanggan dikategorikan sebagai empati (empathy). Dengan demikian, terdapat empat dimensi utama, yaitu :

- 1) Reliabilitas (Reliability), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 2) Daya tanggap (Responsiveness), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- 3) Empati (Empathy), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- 4) Bukti fisik (Tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. suatu sistem moral perilaku yang berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelusuran yang dilakukan berikut di kemukakan beberapa penelitian terdahulu yang relevan, yaitu:

Yang pertama, penelitian Faisal Alam Islami tentang *Analisis Pengaruh Hard Skill, Soft Skill, dan Skill terhadap Kualitas pelayanan Tenaga Penjualan (Studi pada Tenaga Kerja Penjualan PT Bumi Putera Wilayah Semarang)*.

Berdasarkan hasil penelitian, secara individu dari masing-masing variabel diperoleh yang paling berpengaruh adalah variabel Soft Skill dengan koefisien regresi sebesar 0,321 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah Hard Skill dengan koefisien regresi sebesar 0,254.

Perbedaan dengan penelitian penulis yaitu: (1) variabel independennya adalah Hard Skill, Soft Skill, dan skill, sedangkan variabel dependennya adalah

kualitas pelayanan tenaga penjualan, (2) penelitian ini dilaksanakan di PT Bumi Putera Wilayah Semarang.

Yang kedua, penelitian Supriyanto tentang *Pengaruh Kemampuan dan Skill Kerja Dosen terhadap Kualitas Layanan kepada Mahasiswa*.

Penelitian ini menunjukkan besarnya pengaruh secara simultan antara variabel kemampuan dosen (X1) dan skill mengajar (X2) terhadap kualitas pelayanan kepada mahasiswa (Y) tergolong kuat. Sedangkan kontribusi secara bersama-sama (simultan) variabel X1, dan X2 terhadap (Y) =  $R^2 \times 100\%$  atau  $0,7122 \times 100\% = 50,6\%$  sedangkan sisanya 49,4% ditentukan oleh variabel lain. Informasi ini memberikan keterangan bahwa variabel kemampuan dosen memberikan pengaruh kuat terhadap kualitas layanan kepada mahasiswa.

Perbedaan dengan penelitian penulis yakni: (1) variabel independen penelitian ini adalah kemampuan dan skill kerja dosen, sedangkan variabel dependennya adalah kualitas pelayanan, (2) penelitian ini dilaksanakan di Sekolah Tinggi Agama Islam Darul Ulum, Kabupaten Banyuwangi.

Yang ketiga, penelitian Mega Herdiyanti tentang *Pengaruh Etika Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang*.

Dari hasil tampak bahwa r hitung (0,681) lebih besar dari pada r tabel (0,2242) sehingga  $H_0$  diterima dan korelasi 0,681 itu signifikan. Berdasarkan hal tersebut penelitian ini dapat membuktikan bahwa terdapat hubungan antara etika birokrasi dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

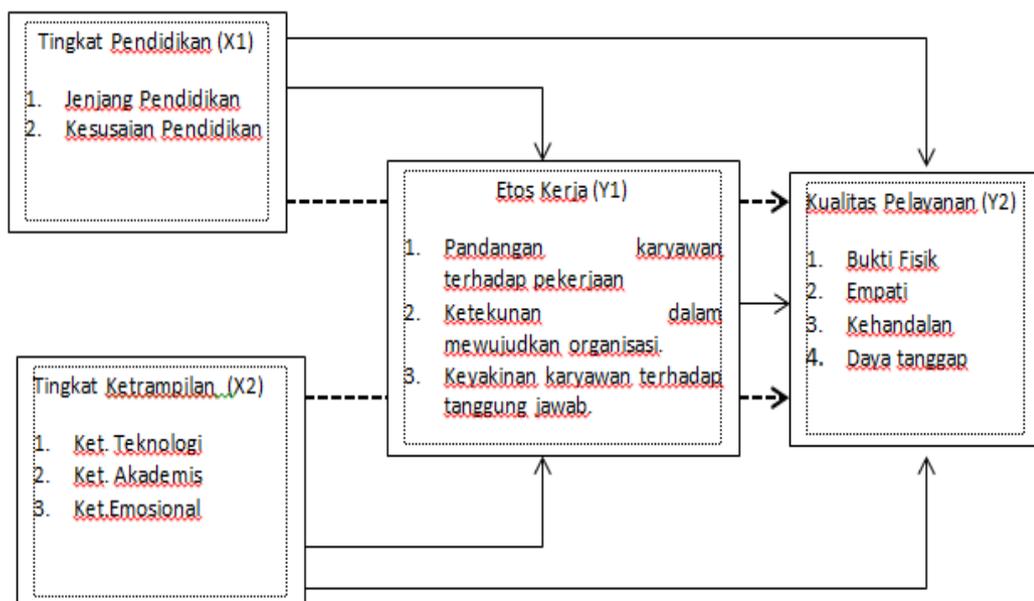
Perbedaannya dengan penelitian penulis yakni, (1) variabel independen penelitian ini adalah etika birokrasi, sedangkan variabel dependennya adalah

kualitas pelayanan, (2) penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

### 2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian diatas maka penelitian ini ditujukan kinerja pegawai.

Untuk memperjelas jalur pikiran penulis, maka kerangka konseptual pemikiran ini adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

### 2.4 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pikir diatas maka dugaan sementara (hipotesis) dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- Tingkat kependidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap etos kerja pada Sekda kabupaten Boven Digoel

- b. Tingkat ketrampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap etos kerja pada Sekda kabupaten Boven Digoel.
- c. Tingkat kependidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Sekda kabupaten Boven Digoel
- d. Tingkat ketrampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Sekda kabupaten Boven Digoel.
- e. Etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Sekda kabupaten Boven Digoel
- f. Tingkat kependidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui etos kerja pada Sekda kabupaten Boven Digoel
- g. Tingkat ketrampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui etos kerja pada Sekda kabupaten Boven Digoel.