

**PENGARUH KEPEMIMPINAN, HUMAN RELATIONS,KEPUASAN KERJA TERHADAP
MUTU PELAYANAN APARATUR BIRO BINA SOSIAL SETDA
PROVINSI SUMATERA UTARA**

Sobirin, Rudi Gunawan, Ismawardi Santoso

Program Studi Sistem Informasi

STMIK Triguna Dharma, Jl. A.H.Nasution No.73.F – Medan

E-mail : sobirin1163@co.id

Abstrak

Faktor Kepemimpinan, Human Relation, Kepuasan Kerja sangat mempengaruhi terhadap peningkatan mutu pelayanan aparatur merupakan alasan utama untuk dijadikan sebagai landasan dasar dalam mewujudkan pemerintahan yang baik, salah satu fungsi aparatur yang merupakan abdi negara dan abdi masyarakat mampu memcerminkan karakter dan kepribadiannya dalam kehidupan sosial melalui pemberian pelayanan yang terbaik. Hal ini penulis mencoba untuk menggali sejauh mana pengaruh Kepemimpinan, Human Relation, Kepuasan Kerja terhadap mutu pelayanan aparatur di Biro Bina Kemasyarakatan dan Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Kata Kunci : Faktor kepribadian, Pengaruh, Kepuasan Pelanggan.

Abstract

Leadership Factor, Human Relations, Job Satisfaction greatly affect the service quality improvement is the main reason for the apparatus serve as a basic foundation in achieving good governance, one function of which is the servant of the state apparatus and capable public servant memcerminkan character and personality in social life through the provision of the best service. This author tries to explore the extent of the influence of Leadership, Human Relations, Job Satisfaction on the quality pelayanan officials in the Bureau of Community and Social Development Secretariat of North Sumatra Province.

Keywords: Personality Factors, Influence, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pada dekade tahun 2000-an sub-sektor pemerintahan mengalami masa transisi pelayanan di Indonesia, yang semula mengacu pada pelayanan social kemasyarakatan telah bergeser mengarah pada orientasi pasar, yakni pelayanan sosial dan pengabdian kemasyarakatan yang semestinya mereka hasilkan, justru sebaliknya pelayanan yang mereka berikan harus diberikan imbalan atau sering disebut sebagai uang *sogokkan*, berbelit-belit dan cenderung menghambat. Image pelayanan buruk oleh aparatur pemerintahan tersebut, acapkali selalu menjadi sorotan dan kecaman oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dalam era otonomi sekarang ini, kebutuhan akan layanan terhadap masyarakat demikian tinggi sekarang ini, oleh karena itu asas sosial sebagai pengabdian masyarakat seharusnya tumbuh atas dasar nilai-nilai dan keyakinan yang berkembang di masyarakat. Asas tersebut didasarkan atas sikap menghormati dan mengutamakan hak-hak semua orang. Selain itu, asas dasar ini juga digunakan untuk mengembangkan potensi-potensi yang dimiliki sehingga mereka dapat menjalankan tugas kehidupan dan fungsi sosialnya dengan baik serta mendukung pencapaian aspirasi maupun nilai-nilai yang ingin diwujudkan.

Oleh karena itu, setiap kantor pemerintahan siap memiliki manajemen yang efektif. Untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam manajemen yang efektif memerlukan dukungan dari seluruh staf aparatur yang cakap dan kompeten di bidangnya. Di sisi lain pembinaan para aparatur termasuk yang harus diutamakan sebagai aset utama kantor pemerintahan terutama pada instansi Biro Bina Sosial dan Kemasyarakatan Provinsi Sumatera Utara.

Keterampilan para staf dapat dipelihara, bahkan dapat ditingkatkan. Dalam

Para aparatur atau staf pemerintah yang memiliki sikap perjuangan, pengabdian, disiplin, dan kemampuan profesional sangat mungkin mempunyai prestasi kerja dalam melaksanakan tugas sehingga lebih berdaya dan berhasil guna. Para staf yang profesional dapat diartikan sebagai sebuah pandangan untuk selalu perpikir, kerja keras, bekerja sepenuh waktu, disiplin, jujur, loyalitas tinggi, dan penuh dedikasi demi untuk keberhasilan pekerjaannya (*Hamid, et al., 2003: 40*).

Pengertian di atas, menggambarkan bahwa penyempurnaan di bidang personalia pemerintahan hanya selalu mendapat perhatian untuk menuju karyawan yang profesional dengan berbagai pendekatan dan kebijaksanaan. Untuk itu, diperlukan adanya pembinaan, kesadaran, dan kemauan kerja yang tinggi untuk mencapai kinerja yang diharapkan. Apabila karyawan penuh kesadaran bekerja optimal maka tujuan organisasi pemerintahan akan lebih mudah tercapai. Peningkatan sikap, perjuangan, pengabdian, disiplin kerja, dan kemampuan profesional dapat dilakukan melalui serangkaian pembinaan dan tindakan nyata agar upaya peningkatan prestasi kerja dan loyalitas karyawan dapat menjadi kenyataan.

Robbins dan Coulter (2007) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan atau konsumen pada suatu organisasi sangat diperlukan dalam upaya mendukung perwujudan *sustainable competitive advantage* melalui penciptaan *differentiator* atau *hidden differences*. Namun, menurut Osborne (1996) bahwa paradigma baru yang menyoroti tentang kualitas mutu pelayanan, terutama kinerja pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan selalu terjadi ketidak-efisienan kinerja, pelayanan kurang memuaskan, pungutan liar, dan aturan birokrasi berbelit-belit.

Oleh karena kepuasan masyarakat berhubungan timbal balik dengan mutu

layanan, semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi mutu pelayanan yang akan meningkatkan kepuasan masyarakat. *Feigembun* (1986) mengatakan bahwa mutu layanan adalah suatu cara mengelola dengan pengetahuan, keahlian, dan sikap-sikap setiap orang di dalam suatu organisasi. *Orborne* dan *Gaebler* (1996) dalam perspektif program pelayanan prima mengasumsikan bahwa kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh mutu pada saat terjadinya kontak-kontak antara pelanggan dan karyawan yang melayani secara langsung. Lebih lanjut, *Osborne* dan *Gaebler* menganjurkan untuk mendudukan pelanggan di kursi kemudi dalam instansi publik. Hal ini dimaksudkan sebagai suatu cara untuk membuat para pemberi jasa dapat merespon kebutuhan masyarakat, sehingga akan dapat menempatkan sumber daya ditangan masyarakat.

Mutu adalah keinginan pelanggan bukan keinginan organisasi. Tanpa mutu yang sesuai dengan keinginan pelanggan, maka sebuah organisasi, sekolah, perusahaan jasa lainnya akan ditinggalkan pelanggan. Dalam hal ini, *Sallis* (2003) menyatakan bahwa kerangka komponen-komponen mutu meliputi : (1) kepemimpinan dan strategi meliputi komitmen, kebijakan mutu, analisis organisasional, misi dan rencana strategi, serta kepemimpinan, (2) sistem dan prosedur, meliputi efisiensi administratif, pemaknaan data, ISO 9001, dan biaya mutu, (3) kerja tim, meliputi pemberdayaan, memenaj diri sendiri, kelompok, alat mutu yang digunakan, (4) asesman diri sendiri, meliputi asesman sendiri, monitoring dan evaluasi, survei kebutuhan pelanggan, dan pengujian standar.

Apabila kinerja aparatur pemerintah meningkat, maka berpengaruh pada peningkatan kinerja berupa kualitas keluaran atau outputnya berupa jasa layanan. Oleh karena itu perlu dukungan oleh pimpinan

instansi pemerintahan tersebut untuk meningkatkan kinerja para aparat yang ada dibawah. Kinerja bawahan akan menjadi optimal, bilamana diintegrasikan dengan komponen-komponen yang ada di kantor pemerintahan tersebut, baik itu oleh pimpinan, para staf atau para pegawai. *Mangkunegara* (2004: 67) mendefinisikan kinerja adalah hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. *Sulistiyani* dan *Rosidah* (2003: 223) menyatakan kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Secara definitif *Bernandin* dan *Russell* dalam *Sulistiyani* dan *Rosidah* (2003) juga mengemukakan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan, serta waktu.

Agar mutu layanan para staf aparatur pemerintah dapat tercapai secara maksimal, maka salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh pimpinan adalah loyalitas bawahan, loyalitas tersebut juga dipengaruhi oleh kepuasan kerja mereka. Jika kepuasan kerja para bawahan rendah, maka loyalitas mereka terhadap pekerjaan juga rendah. Menurut *Sule* (2002: 211) bahwa kepuasan atau ketidakpuasan karyawan tergantung pada perbedaan antara apa yang diharapkan. Sebaliknya, apabila yang di dapat karyawan lebih rendah dari pada yang diharapkan akan menyebabkan karyawan tidak puas. Dimana faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan kerja karyawan yaitu: jenis pekerjaan, rekan kerja, tunjangan, perlakuan yang adil, keamanan kerja, peluang menyumbang gagasan, gaji atau upah, pengakuan kinerja, dan kesempatan bertumbuh.

Menurut Martoyo (2000:142) bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional para staf yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja para staf dan perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh staf yang bersangkutan. Sementara itu, menurut Heidjrachman dan Husnan (2002: 194) mengemukakan beberapa faktor mengenai kebutuhan dan keinginan pegawai, yakni: gaji yang baik, pekerjaan yang aman, rekan sekerja yang kompak, penghargaan terhadap pekerjaan, pekerjaan yang berarti, kesempatan untuk maju, pimpinan yang adil dan bijaksana, pengarahan dan perintah yang wajar, dan organisasi atau tempat kerja yang dihargai oleh masyarakat.

Permasalahan.

Merujuk pada berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam rangka peningkatan kinerjanya adalah: (a) faktor psikologik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketenteraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan; (b) faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya; (c) faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya; (d) faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-

macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan sebagainya.

Kondisi yang diharapkan dapat dirasakan apabila kebutuhan-kebutuhan pekerja dapat terpenuhi. karena manusia bekerja tidak semata-mata untuk mendapatkan uang, gaji yang tinggi tidak selalu menjadi faktor utama tumbuhnya semangat kerja dalam mencapai produktifitas, tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan psikologis dan sosialnya yaitu kebutuhan untuk memperoleh perhatian pada segi kemanusiaannya. Dengan terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan fikiran dan perasaan maka pegawai merasa tidak hanya diperkerjakan sebagai alat tetapi merasa diperhatikan dan terpenuhi segi kemanusiaannya. Namun, pada kenyataannya masih ditemukan adanya organisasi atau institusi yang belum memperhatikan pegawai pada masalah *human relation*.

Persoalannya adalah bagaimanakah pengaruh faktor kepemimpinan dan human relation aparatur pemerintah terhadap mutu pelayanan di kantor Binsos Provinsi Sumatera Utara. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor kepemimpinan dan human relations serta terhadap mutu pelayanan terhadap masyarakat di kantor Binsos Provinsi Sumatera Utara.

KAJIAN TEORITIS

1. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan ujung tombak organisasi yang mengarahkan orang-orang yang memberdayakan sumber-sumber lain demi kepentingan organisasi. Untuk memahami kepemimpinan, berikut ini dikemukakan konsep tentang kepemimpinan.

a. Pengertian Kepemimpinan

Pengertian kepemimpinan menurut Terry (1977) adalah kepemimpinan adalah

kegiatan mempengaruhi orang-orang, agar mereka suka berusaha mencapai tujuan-tujuan kelompok. Lebih lanjut Wahjosumodjo (1994) menyajikan beberapa definisi sebagai berikut :

- 1) *Leadership is the exercises of authority and the making of decisions* (Kepemimpinan adalah aktivitas para pemegang kekuasaan dan membuat keputusan).
- 2) *Leadership is the initiation of acts that results in a consistent pattern of group interction directed toward the solution of mutual problems* (Kepemimpinan adalah langkah pertama yang hasilnya berupa pola interaksi kelompok yang konsisten dan bertujuan menyelesaikan problem-problem yang saling berkaitan)
- 3) *Leadership is the process of influencing group activities toard setting and goal achievement* (Kepemimpinan adalah suatu proses mempengaruhi aktivitas kelompok dalam rangka perumusan dan pencapaian tujuan).

Sedangkan menurut Kartono (1997) pengertian pemimpin sebagai berikut : "Pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan di satu bidang, sehingga dia mampu mempengaruhi orang-orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu, demi pencapaian satu atau beberapa tujuan."

Suatu kenyataan bahwa dalam kehidupan organisasi, seorang pemimpin memiliki dan memainkan peranan yang sangat penting dan menentukan sebagaimana dikemukakan Siagian (1994) bahwa pimpinan memainkan peranan yang amat penting, bahkan dapat dikatakan amat menentukan dalam usaha pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Memang benar bahwa pimpinan, baik secara individual maupun sebagai kelompok, tidak mungkin dapat bekerja sendirian. Pimpinan membutuhkan sekelompok orang lain, yang

dengan istilah populer dikenal sebagai bawahan, yang digerakkan sedemikian rupa sehingga para bawahan itu memberikan pengabdian dan sumbangsuhnya kepada organisasi, terutama dalam cara bekerja yang efisien, efektif , ekonomis dan produktif."

Dengan demikian dalam kepemimpinan terdapat faktor-faktor pemimpin, yang dipimpin, tujuan, aktivitas, komunikasi atau interaksi, situasi dan kekuasaan yang dapat ditumbuh kembangkan. Efektivitas kepemimpinan itu tidak semata-mata tertuju kepada bawahan, namun juga secara vertikal dan horizontal.

b. Pendekatan dalam Kepemimpinan

Dalam pendekatan sifat dibahas tentang sifat-sifat yang perlu dimiliki seorang pemimpin atau dengan kata lain bahwa untuk memahami kepemimpinan adalah dengan mengidentifikasi sifat-sifat pemimpin, sifat-sifat ini dimiliki seorang pemimpin yang membedakannya dengan bukan pemimpin.

Sifat-sifat seperti "pemimpin dilahirkan, bukan dibuat", kemudian dikaitkan dengan sifat-sifat cendekiawan, ketergantungan, pertanggungjawabanm ditambah dengan faktor fisik, kesehatan , dan sebagainya tidak lagi seluruhnya dapat memperkuat teori sifat, terutama karena macam perilaku yang membedakan pemimpin yang sukses dengan yang tidak sukses dapat dipelajari dan diperoleh melalui pengalaman. Sifat-sifat tersebut antara lain :kecerdasan, kedewasaan, dan keeluasaan hubungan sosial, motivasi diri dan dorongan berprestasi , serta sikap hubungan kemanusiaan.

c. Fungsi-fungsi Kepemimpinan

Aspek pertama pendekatan perilaku kepemimpinan menekankan pada fungsi-fungsi yang dilakukan pemimpin dalam kelompoknya. Agar kelompok berjalan dengan efektif, seseorang harus melakukan dua fungsi utama, yaitu : (1) fungsi-fungsi yang

berhubungan dengan tugas (*task-related*) atau pemecahan masalah, dan (2) fungsi-fungsi pemeliharaan kelompok (*group maintenance*) atau sosial. Fungsi pertama menyangkut masukan-masukan berupa saran, pendapat dan informasi bagi suatu penyelesaian yang tepat, sedangkan fungsi kedua menekankan pada kelancaran tugas kelompok dan membantu kelompok berjalan lebih lancar melalui persetujuan/kompromi, pencegahan perbedaan pendapat, konflik dan sebagainya.

Menurut *Siagian* (1994) tingkat penerimaan bawahan terhadap dan pengakuan bagi kepemimpinan seseorang akan semakin tinggi apabila pemimpin tersebut : 1) Memiliki daya pikat karena pengetahuan, keterampilan, sikap dan tindak tanduk, 2) Tergolong sebagai pemimpin yang pada dasarnya demokratis tetapi sekaligus mampu melakukan penyesuaian tertentu tergantung pada situasi yang dihadapinya, 3) Menyadari benar makna dan hakikat kebenarannya dalam organisasi yang tercermin pada kemampuannya menyelenggarakan berbagai fungsi kepemimpinan yang harus diselenggarakannya, 4) Dalam hubungan atasan dan bawahan menseimbangkan struktur tugas yang harus dilakukan oleh para bawahannya dengan perhatian yang wajar pada kepentingan dan kebutuhan para bawahan tersebut, 5) Menerima kenyataan bahwa setiap bawahan-seperti juga diri sendiri mempunyai jati diri yang khas dengan kelebihan dan kekurangannya serta kekuatan dan kelemahannya, 6) Mampu menggabungkan bakat, pengetahuan teoritikal dan kesempatan memimpin dengan terus berusaha memiliki sebanyak mungkin ciri-ciri kepemimpinan yang ideal, 7) Dengan tetap menggunakan paradigma yang holistik dan integralistik mampu menentukan skala prioritas organisasi sesuai dengan sifat,

bentuk dan jenis tujuan dan berbagai sasaran yang ingin dicapai, 8) Memperhitungkan situasi lingkungan yang berpengaruh, baik secara positif maupun secara negatif, terhadap organisasi, 9) Memanfaatkan perkembangan yang terjadi dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi tanpa berinjak dan orientasi manusia sebagai unsur terpenting dalam organisasi, dan 10) Menempatkan kepentingan organisasi di atas kepentingan diri sendiri seperti tercermin dalam satunya ucapan dan perbuatan.

Gaya kepemimpinan mempengaruhi imbalan yang tersedia bagi karyawan mengenai jalur untuk memperolehnya. Seorang pemimpin yang berorientasi karyawan, dan menawarkan bukan hanya gaji dan promosi, tetapi juga dukungan, dorongan, rasa aman dan rasa hormat.

Teori jalur-sasaran dengan mengidentifikasi dua variabel yang membantu menentukan gaya kepemimpinan yang paling efektif : karakteristik pribadi karyawan dan tekanan lingkungan serta tuntutan di tempat kerja yang harus dihadapi karyawan.

Karakteristik pribadi karyawan : Gaya kepemimpinan yang disukai karyawan sebagian akan ditentukan oleh karakteristik pribadi mereka. Mereka yang yakin bahwa pribadinya mempengaruhi organisasi, menyukai gaya kepemimpinan partisipatif, sedangkan apabila mereka yakin bahwa keberhasilan organisasi tidak ditentukan karakteristik pribadi karyawan lebih suka dengan gaya otoriter.

Evaluasi karyawan mengenai kemampuan mereka sendiri juga akan mempengaruhi gaya yang mereka sukai. Karyawan yang memiliki kemampuan senang dengan kebebasan yang diberikan atasan dan tidak senang diawasi. Sebaliknya karyawan yang kurang memiliki keterampilan mungkin menyukai pemimpin yang lebih banyak memberikan pengarahan.

Menurut para ahli, tipe dasar kepemimpinan adalah : a) Otoriter, b) demokrasi, dan c) *laissez-faire*. Kepemimpinan otoriter mempunyai karakter sebagai berikut : pemimpin berdasarkan diri pada kekuatan, kekuasaan, dan wewenang untuk melaksanakan rencana dan disiplin kepada bawahan. Semua kebijakan ditetapkan oleh pemimpin tanpa dimusyawarahkan dulu sehingga pertanggung jawabannya pun ada pada pemimpin. Bawahan harus patuh dan setia kepada atasan secara mutlak. Pemimpin membatasi hubungan dengan bawahan agar tetap mempertahankan suasana hubungan majikan dan pekerja. pemimpin memperlakukan bawahan sama dengan alat atau mesin. Ia tidak menghargai harkat dan martabat manusia. Disiplin didasarkan kepada ketakutan dan ancaman. Pemimpin bertindak sebagai diktator.

Pemimpin itu mempunyai sifat, kebiasaan, temperamen, watak dan kepribadian sendiri yang unik dan khas. Tingkah laku dan gaya seseorang akan berbeda dengan orang lain. Gaya dan *style* hidupnya ini pasti akan mewarnai perilaku dan tipe kepemimpinannya. Sehingga muncullah beberapa tipe kepemimpinan. Misalnya tipe-tipe *karismatik, paternalistik, militeristik, otokratis, laissez faire, populistis, administrative, demokratis*. Pada umumnya perilaku kepemimpinan seseorang cenderung berorientasi kepada pemenuhan tujuan organisasi (*initiating structure*) dan atau cenderung berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan manusia anggota organisasi (*consideration*) dengan mempertimbangkan bobot kedua kecenderungan tersebut. Jersey dan Blanchard mengklasifikasikan empat gaya kepemimpinan yaitu : 1) Gaya kepemimpinan instruksi, 2) Gaya kepemimpinan konsultasi, 3) Gaya kepemimpinan partisipasi, 4) Gaya kepemimpinan delegasi.

Berdasarkan pendekatannya dikenal beberapa jenis pendekatan kepemimpinan, antara lain *pendekatan psikologis, pendekatan sosiologis, dan pendekatan tingkah laku*. *Pendekatan psikologis* menggambarkan bahwa manusia memiliki ciri-ciri keperibadian yang unik. Keunikan tersebut memungkinkan seseorang memiliki kecenderungan tersebut disetujui orang lain untuk menjadi pemimpin. Dengan perkataan lain, bahwa orang seperti ini memang ditakdirkan untuk menjadi pemimpin, menjadi manusia yang benar.

Secara umum, fungsi kepemimpinan meliputi kegiatan memandu, menuntun, membimbing, membangun memberi motivasi kerja, mengemudikan organisasi, menjalin jaringan-jaringan komunikasi yang baik, memberikan supervisi/ pengawasan yang efisien, dan membawa para pengikutnya keada sasaran yang ingin dituju, sesuai dengan ketentuan waktu dan perencanaan.

Dalam tugas-tugas kepemimpinan, tercakup pula pemberian insentif sebagai motivasi untuk bekerja lebih giat. Insentif materil dapat berupa uang, sekuritas fisik, jaminan social, jaminan kesehatan, presmi, bonus, kondisi kerja yang baik, pensiun, fasilitas tempat tinggal yang menyenangkan , dan lain-lain. juga bisa diwujudkan dalam bentuk insentif sosial , berupa promosi jabatan, status sosial tinggi, martabat diri, prestise sosial, respek, dan lain-lain. insentif sosial disebut pula sebagai insentif inmateril.

2. Human Relation

Menurut *Effendi* (1989,41), *human relation* diartikan sebagai hubungan antar manusia atau hubungan manusiawi, tetapi bukan hanya diartikan sebagai hubungan manusia ataupun hubungan antar manusia, sebab dalam *human relation* titik beratnya bukan *human* dalam pengertian wujud manusia, melainkan lebih dari itu yaitu pada proses rohaniah yang tertuju pada aspek

kejiwaan yang terdapat pada diri manusia. *Human Relation* dalam kerja adalah memperlakukan karyawan sebagai individu, mengakui pentingnya manusia dan mencari sifat-sifat positif (Abdurrahman, 1990,56).

Dengan demikian dapatlah disimpulkan bahwa pengertian *human relations* adalah hubungan individu dalam suatu perusahaan baik dalam hubungan antar pegawai maupun hubungan pegawai dengan pimpinan yang bersifat formal maupun informal yang melibatkan pikiran, perasaan dan tindakan dalam situasi kerja yang mendorong pegawai untuk bekerja sama secara produktif untuk mencapai kepuasan, baik kepuasan pegawai maupun organisasi.

Menurut Davis (1957) ada empat konsep dasar dari *human relations* yaitu : (a) pada dasarnya manusia ingin selalu dihargai sebagai manusia yang memiliki harga diri yang selalu dijaga dan dihormati secara wajar oleh orang lain. Demikian pula dalam bekerja tentunya karyawan ingin dihargai keberadaannya oleh orang-orang dalam lingkungan pekerja. (b) pada dasarnya manusia berbeda satu dengan yang lain maka dalam maka dalam memperlakukan bawahan pimpinan tidak bisa menyamaratakan. (c) pada dasarnya karyawan memilih bekerja di organisasi kerjanya karena menganggap bahwa tempat bekerja yang dipilihnya mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhannya. (d) seorang pemimpin harus dapat memberikan motivasi kepada bawahan lebih giat dalam bekerja sehingga dapat tercapainya tujuan yang telah ditentukan.

Beberapa ahli memberikan penjelasan mengenai faktor yang mendasari *human relations*. Menurut Davis (1982) dan Yoder (dalam Warsono, 1987) mengungkapkan bahwa terdapat tiga faktor dalam *human relations* yaitu faktor komunikasi, partisipasi dan hubungan konseling

Komunikasi adalah saluran dalam organisasi kerja untuk mempengaruhi serta mekanisme untuk melakukan perubahan. Masalah komunikasi dalam organisasi akhir-akhir ini begitu populer, karena komunikasi dinilai sebagai sesuatu yang sangat menentukan maju mundurnya organisasi. Wexley dan Yuki (1977) mengatakan bahwa komunikasi sebagai pemindahan informasi antar dua orang atau lebih. Thoha (1983) memberi batasan bahwa komunikasi merupakan suatu proses penyampaian dan penerimaan berita informasi dari seorang ke orang lain. Sedangkan Effendi (1989) memberi batasan komunikasi merupakan penyampaian fikiran atau ide-ide dan perasaan oleh seseorang kepada orang lain. Dan Davis (1957) mendefinisikan komunikasi merupakan proses pemberian atau transfer informasi dari seseorang ke orang lain dalam rangka usaha untuk mencapai tujuan tertentu.

Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah penyampaian pesan ataupun informasi seseorang kepada orang lain untuk memperoleh suatu pengertian bersama. Dengan demikian interaksi dalam hubungan tersebut saling mempengaruhi.

Dari penjelasan di atas tampaklah aspek psikologi dalam *human relations*, dan aspek ini dapat dikembangkan lebih jauh, jika kita memandang manfaat dari pengembangan aspek-aspek tersebut antara lain: (a) dengan prinsip-prinsip *human relations* dapat menghilangkan rintangan-rintangan komunikasi, mencegah salah pengertian dan dapat dikembangkan segi-segi konstruktif dari tabiat manusia. (b) dengan *human relations*, para manajerial dapat memecahkan masalah masalah dalam situasi kerja. (c) dengan *human relations* pimpinan dapat memotivasi karyawan atau staf untuk mengarahkan metode, moral dan disiplin karyawan. (d) *human relations* apabila benar-benar

dipraktekkan, akan mampu mencegah timbulnya sikap-sikap konfrontatif serta konflik fisik, serta menghilangkan hambatan-hambatan psikologis maupun sosiologis.

3. Mutu Pelayanan

Pada pandangan tradisional, pelanggan adalah orang yang membeli dan menggunakan produk. Pelanggan tersebut merupakan orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses penghasilan produk. Sedangkan pihak-pihak yang berinteraksi sebelum tahap proses menghasilkan produk dipandang sebagai pemasok. Dalam perspektif tradisional ini, pelanggan dan pemasok merupakan entitas eksternal. (Tjiptono dan Diana, 2001: 100).

Dalam pendekatan Total Quality Management (TQM), pelanggan dan pemasok ada di dalam dan diluar organisasi. Pelanggan eksternal adalah orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan. Pemasok eksternal adalah orang yang menjual bahan mentah atau bahan baku, informasi, atau jasa kepada organisasi, Sedangkan pelanggan dan pemasok internal adalah orang atau unit kerja yang terlibat dalam proses produksi. Kasim (2000) mengatakan bahwa dalam TQM kebutuhan pelanggan diidentifikasi dengan jelas sebagai bagian dari pengembangan produk, tujuannya adalah untuk melampaui harapan pelanggan dan bukan sekedar memenuhinya. Oleh sebab itu, informasi yang akurat mengenai kebutuhan dan keinginan pelanggan menjadi sangat penting untuk menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas.

Menurut Bacal (2001) proses komunikasi dimana manajer dan karyawan bekerja sama, saling membagi informasi mengenai perkembangan kerja, hambatan dan permasalahan yang timbul, solusi yang dapat digunakan, serta bagaimana manajer dapat membantu karyawan adalah merupakan sarana yang efektif untuk

membentuk *team work* yang harmonis. Dalam persaingan yang ketat dewasa ini, kualitas pelayanan menjadi sangat penting. Prahalad dan Hamel (1994) menyatakan bahwa daya saing suatu badan usaha sangat ditentukan oleh kompetensi inti yang dianggap sebagai akar untuk dapat menghasilkan "*end product*" yang kompetitif. Keunggulan daya saing dapat diwujudkan melalui *learning process* yang memadukan skill dan teknologi.

Karakteristik mutu menurut Usman (2006: 411) memiliki 12 karakteristik seperti berikut :

1. Kinerja (*performa*): berkaitan dengan aspek fungsional sekolah. Misalnya kinerja guru dalam mengajar baik, memberikan penjelasan meyakinkan, sehat dan rajin mengajar, dan menyiapkan bahan pelajaran lengkap. Pelayanan administratif dan edukatif sekolah baik yang ditandai hasil belajar tinggi, lulusannya banyak, putus sekolah sedikit, dan yang lulus tepat waktu banyak. Akibat kinerja yang baik maka sekolah tersebut menjadi sekolah favorit.
2. Waktu wajar (*timeliness*) : selesai dengan waktu yang wajar. Misalnya : memulai dan mengakhiri pelajaran tepat waktu. Waktu ulangan tepat. Batas waktu pemberian pekerjaan rumah wajar. Waktu untuk guru naik pangkat wajar.
3. Handal (*reliability*) : usia pelayanan prima bertahan lama. Misalnya : pelayanan prima yang diberikan sekolah bertahan dari tahun ke tahun, mutu sekolah tetap bertahan dari tahun ke tahun. Sebagai sekolah favorit bertahan dari tahun ke tahun. Sekolah menjadi juara tertentu bertahan dari tahun ke tahun. Guru jarang sakit. Kerja keras guru bertahan dari tahun ke tahun.

4. Daya tahan (*durability*) : tahan banting. Misalnya meskipun krisis moneter, sekolah masih tetap bertahan, tidak tutup. Siswa dan guru tidak putus asa dan elalu sehat.
5. Indah (*aesthetics*) Misalnya: eksterior dan interior ditatamenarik. Tamanditanami bunga dan terpeliharadenganbaik. Guru-gurumembuat media pendidikan yang menarik. Wargasekolahberpenampilanrapi.
6. Hubungan manusiawi (*personal interface*): menjunjung tinggi nilai-nilai moral dan profesionalisme. Misalnya : warga sekolah saling menghormati, baik warga intern maupun ektern sekolah, demokratis, dan menghargai profesionalisme.
7. Mudah penggunaannya (*easy of use*). Sarana dan prasarana dipakai. Misalnya:aturan-aturan sekolah mudah diterapkan. Buku-buku perpustakaan mudah dipinjam dan dikembalikan epat waktu. Penjelasan guru di kelas mudah dimengerti siswa. Contoh soal mudah dipahami. Demostrasi praktik mudah diterapkan siswa.
8. Bentuk khusus (*feature*) : keunggulan tertentu. Misalnya: sekolah ada yang unggul dengan hampir semua lulusannya diterima di universitas bermutu. Unggul dengan bahasa Inggrisnya.Unggul dengan penguasaan teknologi informasinya (komputerisasi). Ada yang unggul dengan karya ilmiah kesenian atau oalhraga.
9. Standar tertentu (*conformance to spesification*) : memenuhi standar tertentu. Misalnya sekolah sudah memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM),sekolah sudah memenuhi standar minimal ujian nasional atau sekolah sudah memenuhi ISO 9001 : 2000 atau sekolah sudah memenuhi TOEFL dengan skor : 650.
10. Konsisten (*Consisency*) : keajegan, konstan, atau stabil. Misalnya : mutu sekolah dari dahulu sampai sekarang tidak menurun seperti harus mengatrol nlai siswa-siswanya. Warga sekolah konsisten antara perkataan dengan perbuatan. Apabila berkata tidak berbohong, apabila berjanji ditepati, dan apabila dipercaya tidak mengkhianati.
11. Seragam (*uniformaty*): tanpa variasi, tidak tercampur. Misalnya : sekolah menyeragamkan pakaian sekolah dan pakaian dinas . Sekolah melaksanakan aturan, tidak pandang bulu atau pilih kasih.
12. Mampu melayani (*serviceability*) : mampu memberikan pelayanan prima. Misalnya : sekolah menyediakan kotak saran dan saran-saran yang masuk mampu dipenuhi dengan sebaik-baiknya. Sekolah mampu memberikan pelayanan primanya kepada pelanggan sekolah sehingga semua pelanggan merasa.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu kepuasan pelanggan, yang bersifat multidimensi. Wyckof (2007 : 189) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Untuk dapat unggul dari para pesaing lainnya, cara yang harus dilakukan oleh suatu perusahaan adalah meningkatkan kualitas atau mutu pelayanannya. Pelayan yang berkualitas adalah orientasi dari semua sumber dan semua manusia dalam suatu perusahaan

terhadap kepuasan pelanggan. Adapun tujuan umum dari pelayanan yang berkualitas adalah:

- a) pemeliharaan pelanggan (*customer maintenance*)
- b) mempertahankan pelanggan (*customer retention*)
- c) mengembangkan pelanggan baru (*new customer development*)

Mutu dari jasa yang disampaikan kepada konsumen oleh penyampai jasa seringkali menimbulkan hasil yang berbeda penerimaannya oleh masing-masing konsumen. Adapun dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman dalam *Handi* (2007 : 57) yang dikenal dengan konsep *ServQual*, yakni ada 5 bentuk pelayanan, yaitu : *Assurance* (jaminan), *Reliability* (keandalan), *Tangible* (berwujud), *Compliance*, *Responsiveness* (daya tangkap) dan *Empathy* (empati).

Assurance adalah dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan atau perilaku karyawan dalam menanamkan rasa percaya serta keyakinan kepada para pelanggannya maupun masyarakat. Berdasarkan banyak riset yang dilakukan, ada 4 aspek dari dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.

Reliability, yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari sekolah atau perguruan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yakni masyarakat. Dibandingkan dengan dimensi kualitas pelayanan lainnya, dimensi ini sering dipersepsikan paling penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa. Ada dua aspek dari dimensi ini, *Pertama* adalah kemampuan organisasi memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. *Kedua* adalah seberapa jauh suatu sekolah mampu memberikan pelayanan yang akurat dan tidak ada error. Sebagai contoh sebuah perusahaan dikatakan tidak

reliable atau tidak dapat diandalkan apabila pihak perusahaan selalu salah dalam memberikan informasi kepada para pelanggan, atau perusahaan akan kehilangan reliabilitasnya jika terdapat karyawan yang salah memberikan data pelanggan.

Tangible (berwujud). Karena suatu pelayanan (*service*) tidak dapat dicium, dilihat dan tidak bisa diraba maka aspek *tangible* ini menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Masyarakat akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Masyarakat akan mempunyai persepsi bahwa hotel memiliki pelayanan yang baik apabila gedungnya terlihat mewah meskipun biayanya mahal. Demikian juga dengan perusahaan, masyarakat akan menilai baik jika perusahaan dan lingkungan sekitarnya bersih dan tertata rapi. Selain gedung, masyarakat juga akan melihat sarana dan fasilitas yang tersedia di perusahaan apakah benar-benar memenuhi kebutuhan pelayanan. Selain gedung, sarana dan fasilitas, juga terdapat suatu bentuk pelayanan yang paling penting, yaitu penampilan karyawannya.

Compliance yaitu kemampuan untuk memenuhi nilai-nilai dan ajaran Islam dalam prinsip-prinsip pengelolannya. Semua kegiatan yang dilakukan harus selaras dengan moralitas dan nilai utama yang digariskan oleh Alquran. Alquran memerintahkan untuk mencari dan mencapai prioritas-prioritas yang Allah SWT tentukan di dalam Alquran, yakni : a). hendaklah mereka mendahulukan pencaharian pahala yang besar dan abadi diakhirat ketimbang keuntungan kecil dan terbatas yang ada di dunia, b). mendahulukan sesuatu yang secara moral bersih daripada sesuatu yang secara moral kotor walaupun mendapatkan keuntungan yang lebih kecil, c). mendahulukan pekerjaan yang halal daripada yang haram.

Responsiveness (daya tangkap) adalah kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan orang tua siswa maupun masyarakat terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecendrungan naik dari waktu ke waktu. Pelanggan akan mempunyai toleransi yang lebih besar apabila ia diminta menunggu untuk dilayani tetapi dengan cara yang lebih sigap dan tanggap. Mengkomunikasikan kepada orang tua siswa mengenai proses pelayanan yang diberikan akan membentuk persepsi yang lebih positif.

Empathy (empati). Pelanggan dari kelompok menengah atas mempunyai harapan yang tinggi agar organisasi penyedia jasa mengenal mereka baik siswa maupun orang tuanya secara pribadi. Organisasi harus mengenal lebih dekat pelanggannya, kebutuhan dan keinginan mereka secara spesifik. Apabila tidak, sekolah akan kehilangan kesempatan untuk dapat memuaskan mereka dari aspek ini. Sesuai dengan teori Maslow bahwa perkembangan kebutuhan manusia hari ke hari semakin tinggi, kebutuhan manusia tidak hanya pada hal-hal primer. Setelah kebutuhan fisik, keamanan dan sosial terpenuhi, maka dua kebutuhan yang berikutnya yang akan dikejar olehnya yakni kebutuhan ego dan aktualisasinya. Dua kebutuhan ini, adalah yang paling banyak berhubungan dengan empati. Pelanggan mau ego dan gengsinya tetap dijaga dan mereka mau statusnya dimata banyak orang dipertahankan dan apabila perlu ditingkatkan terus-menerus oleh organisasi.

Hipotesis

Berdasarkan uraian di atas, hipotesis yang akan diujikan dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan kepemimpinan terhadap mutu pelayanan aparatur Biro Bina Sosial dan

Kemasyarakatan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

2. Terdapat pengaruh yang signifikan *human relations* terhadap mutu pelayanan aparatur Biro Bina Sosial dan Kemasyarakatan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan kepemimpinan dan *human relations* terhadap mutu pelayanan aparatur Biro Bina Sosial dan Kemasyarakatan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kepemimpinan terhadap mutu pelayanan aparatur Biro Bina Sosial dan Kemasyarakatan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh *human relations* terhadap mutu pelayanan aparatur Biro Bina Sosial dan Kemasyarakatan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara bersamaan antara kepemimpinan dan *human relations* terhadap mutu pelayanan aparatur Biro Bina Sosial dan Kemasyarakatan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif jenis deskriptif dengan pola kajian korelatif dengan menempatkan variabel penelitian ke dalam dua kelompok yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

Menurut Arikunto (1985) penelitian korelatif dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian dengan kajian korelatif dapat memprediksi hubungan antara variabel bebas

dengan variabel terikat. Teknik analisis yang digunakan adalah korelasi dan regresi. Pendekatan analisisnya adalah analisis deskriptif kuantitatif yaitu menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel melalui angka-angka (Arikunto,1985). Jenis statistik yang dipakai adalah inferensial yaitu menggeneralisasikan hasil penelitian yang ada pada sampel bagi populasi.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini alat yang di rancang secara khusus untuk memperoleh data dan informasi tentang obyek penelitian digunakan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner. Angket disusun dan dirancang sedemikian rupa dan digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

Lokasi Penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Biro Bina Sosial Setkretaris Daerah Pemerintah Propinsi Sumatera Utara Jalan Diponegoro Medan, dan subjek penelitian seluruh pegawai disetiap unit kerja. Peneliti memfokuskan pada masalah yang akan diteliti karena lokasi penelitian dekat dengan peneliti dan sesuai dengan kemampuan keilmuan peneliti. Penelitian mulai dilaksanakan pada bulan Juli 2012.

Populasi dan Sampel

Populasi dinyatakan oleh Arikunto (1985) sebagai keseluruhan subjek penelitian. Populasinya adalah seluruh pegawai disetiap unit kerja yang jumlahnya 63 orang. Menurut Suharsimi Arikunto (1997:112) jika populasinya kurang dari 100 maka sebaiknya dijadikan sebagai sampel keseluruhan, jika ≥ 100 sebaiknya diambil antara 10-15% atau 20-25%. Berdasarkan pendapat tersebut sampel penelitian kurang dari 100 maka sampel merupakan total dari populasi penelitian

sebanyak 63 orang pegawai di Binsos Provinsi Sumatera Utara.

Pembahasan

1. Keadaan Responden Sampel Penelitian

Sampel penelitian ini berjumlah 63 responden yakni aparatur atau pegawai Pemerintahan Biro Bina Sosial dan Kemasyarakatan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Untuk melihat kondisi dari sampel yang ditentukan, dapat dilihat pada Tabel 2 berikut

Tabel 2 : Penelitian Sampel Setiap Strata

No	Pendidikan	Masa Kerja	Umur (Usia)	Sampel	Pria	Wanita
1	Sarjana	<10 Tahun	<30 Tahun	24	13	11
			≥ 30 Tahun	11	7	4
		≥ 10 Tahun	<50 Tahun	10	5	5
			≥ 50 Tahun	4	2	2
2	Non Sarjana	<10 Tahun	<30 Tahun	7	3	4
			≥ 30 Tahun	3	2	1
		≥ 10 Tahun	<50 Tahun	3	1	2
			≥ 50 Tahun	1	1	0
JUMLAH				63	34	29

Sumber : BKD Propinsi Sumatera Utara, 2012

Deskripsi Data Penelitian

Data hasil penelitian pada lampiran disusun dalam distribusi frekuensi yang berguna untuk mengetahui seberapa besar penyebaran skor yang diperoleh dari jawaban responden pada variabel-variabel yang ditentukan dalam penelitian ini. Dengan demikian akan diketahui harga-harga dari rata-rata skor, modus, median, simpangan baku dan harga standar deviasi. Untuk menentukan tabel distribusi frekuensi dari masing-masing data menggunakan langkah-

langkah dengan cara aturan Sturges sebagai berikut :

- Rentang = data terbar – data terkecil
- Banyak kelas = $1 + 3,3 \log n$
- Panjang kelas = rentang : banyak kelas

a) Data Variabel Kepemimpinan (X₁)

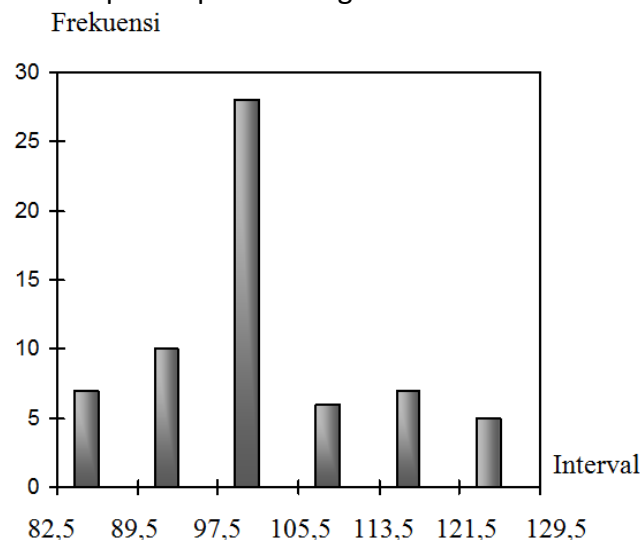
Berdasarkan hasil penyebaran angket tentang Kepemimpinan (X₁) kepada responden diketahui skor minimum yang diperoleh sebesar 82, skor maksimum sebesar 129 dan rata-rata sebesar 102,9048 dan simpangan baku sebesar 11,03472. Sebaran data ini menunjukkan bahwa rata-rata skor, modus, median tidak jauh berbeda, hal ini menunjukkan bahwa sebaran data cenderung berdistribusi normal. Berdasarkan dari hasil perhitungan menggunakan metode statistik, maka data skor variabel Kepemimpinan disajikan dalam tabel distribusi frekuensi sebagai berikut.

Tabel .1
Distribusi Frekuensi Skor Kepemimpinan (X₁)

Kelas Interval	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)
82 - 89	7	11,11
90 - 97	10	15,87
98 - 105	28	44,44
106 - 113	6	9,53
114 - 121	7	11,11
122 - 129	5	7,94
Jumlah	63	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa data yang diperoleh dari 63 responden dapat diklasifikasikan dalam 6 kelompok, yakni pada interval 82 – 89 terdapat 7 responden atau 11,11%, pada interval 90 - 97 terdapat 10 responden atau 15,87%, pada interval 98 - 105 terdapat 28 responden atau 44,44%, pada interval 106 –

113 terdapat 6 responden atau 9,53% dan pada interval 114 – 121 terdapat 7 responden atau 11,11% dan interval 122 – 129 terdapat 5 responden atau 7,94%. Dapat disimpulkan bahwa sebanyak 17 responden (26,98%) berada di bawah rata-rata kelas interval atau kategori kurang, dan sebanyak 28 responden (44,44%) berada pada rata-rata kelas interval atau dalam kategori cukup serta 18 responden (28,15%) berada di atas rata-rata kelas interval atau kategori baik. Berikut disajikan histogram skor Kepemimpinan sebagai berikut.



Gambar 1 : Histogram Data Kepemimpinan

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa pemusatan data variabel Kepemimpinan (X₁) terlihat nilai mean, modus dan median relatif sama. Kemudian nilai median dan modus dalam kelas interval yang sama pada sebelah kiri nilai mean. Dari data tersebut disimpulkan bahwa data variabel Kepemimpinan kecenderungan arahnya ke kiri.

b). Data Variabel Human Relations (X₂)

Berdasarkan hasil penyebaran angket tentang Human Relations (X₂) kepada responden diketahui skor minimum yang diperoleh sebesar 82, skor maksimum sebesar 123 dan rata-rata skor sebesar 98,6508 dan simpangan baku sebesar 9,40857. Sebaran

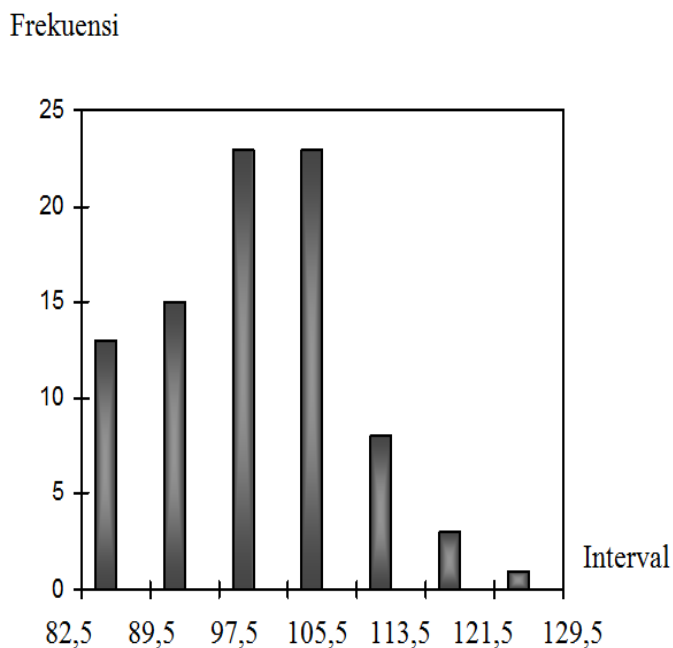
data ini menunjukkan bahwa rata-rata skor, modus, median tidak jauh berbeda, hal ini menunjukkan bahwa sebaran data cenderung berdistribusi normal. Berdasarkan dari hasil perhitungan menggunakan metode statistik, maka data skor variabel Human Relations disajikan dalam tabel distribusi frekuensi sebagai berikut.

Tabel .2
Distribusi Frekuensi Skor Human Relations (X₂)

Kelas Interval	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)
82 - 89	13	20,63
90 - 97	15	23,81
98 - 105	23	36,51
106 - 113	8	12,70
114 - 121	3	4,76
122 - 129	1	1,59
Jumlah	63	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa data yang diperoleh dari 49 responden dapat diklasifikasikan dalam 6 kelompok, yakni pada interval 82 - 89 terdapat 13 responden atau 20,63%, pada interval 90 - 97 terdapat 15 responden atau 23,81%, pada interval 98 - 105 atau 36,51% terdapat 23 responden, pada interval 106 - 113 atau 12,70% terdapat 8 responden, dan interval 114 -121 terdapat 4,76% atau 3 responden, dan interval 122 - 129 terdapat 1,59% atau 1 responden. Dapat disimpulkan bahwa sebanyak 18 responden (44,14%) berada di bawah rata-rata kelas interval atau kategori kurang, dan sebanyak 23 responden (36,51%) berada pada rata-rata kelas interval

atau dalam kategori cukup serta 12 responden (19,15%) berada di atas rata-rata kelas interval atau kategori baik. Berikut disajikan histogram skor Human Relations sebagai berikut.



Gambar 2 : Histogram Data Human Relations

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa pemusatan data variabel Human Relations (X₂) terlihat nilai mean, modus dan median relatif sama. Kemudian nilai median dan modus dalam kelas interval yang sama di sebelah kiri nilai mean. Dari data tersebut disimpulkan bahwa data variabel Human Relations kecenderungan ke arah kiri.

c). Data Variabel Mutu Pelayanan (Y)

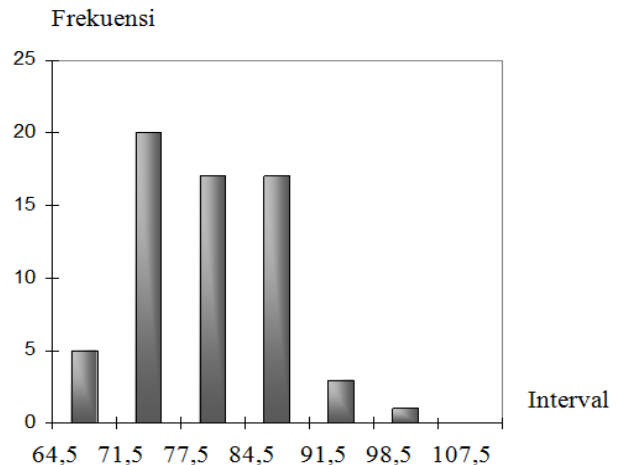
Berdasarkan hasil penyebaran angket tentang Mutu Pelayanan (Y) kepada responden diketahui skor minimum yang diperoleh sebesar 64, skor maksimum sebesar 99, rata-rata sebesar 80,7302 dan simpangan baku sebesar 7,92751. Sebaran data ini menunjukkan bahwa rata-rata skor, modus, median tidak jauh berbeda, hal ini menunjukkan bahwa sebaran data cenderung berdistribusi normal. Berdasarkan dari hasil perhitungan menggunakan metode statistik,

maka data skor variabel Mutu Pelayanan disajikan dalam tabel distribusi frekuensi sebagai berikut.

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Skor Mutu Pelayanan (Y)

Kelas Interval	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)
64 - 70	5	7,94
71 - 77	20	31,75
78 - 84	17	26,98
85 - 91	17	26,98
92 - 98	3	4,76
99 - 107	1	1,59
Jumlah	49	100,00%

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa data yang diperoleh dari 49 responden dapat diklasifikasikan dalam 6 kelompok, yakni pada interval 64 – 70 terdapat 5 responden atau 7,94%, pada interval 71 - 77 terdapat 20 responden atau 31,75%, pada interval 78 - 84 terdapat 17 responden atau 26,98%, pada interval 85 – 91 terdapat 17 responden atau 26,98%, pada interval 92 - 98 terdapat 3 responden atau 4,76%, dan interval 99 – 107 terdapat 1 responden atau 1,59%. Dapat disimpulkan bahwa sebanyak 25 responden (39,69%) berada di bawah rata-rata kelas interval atau kategori kurang, dan sebanyak 17 responden (26,98%) berada pada rata-rata kelas interval atau dalam kategori cukup serta 21 responden (33,33%) berada di atas rata-rata kelas interval atau kategori baik. Berikut disajikan histogram skor Mutu Pelayanan sebagai berikut.



Gambar 2 : Histogram Data Mutu Pelayanan

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa pemusatan data variabel Mutu Pelayanan (Y) terlihat nilai mean, modus dan median relatif sama. Kemudian nilai median dan modus dalam kelas interval yang sama di sebelah kiri nilai mean. Dari data tersebut disimpulkan bahwa data variabel Mutu Pelayanan cenderung arah ke kiri.

Berdasarkan hasil perhitungan dan uraian-uraian secara singkat masing-masing variabel X_1 , X_2 dan Y di atas dapat disajikan dalam tabel ringkasan perhitungan statistik dasar data penelitian sebagai berikut :

Tabel 4
Ringkasan Deskripsi Data Masing-Masing Variabel

Statistik Dasar	X_1	X_2	Y
N	63	63	63
Mean (Rata-Rata)	102,9048	98,6508	80,7302
Median	92,12	90,13	85,72
Modus	98,45	96,52	84,37
Simpangan Baku	11,03472	9,40857	7,92751
Minimum	82	82	64
Maximum	129	123	99

Sumber : Data diolah, 2010

Uji Persyaratan Analisis

Sebelum dilakukan pengujian terhadap analisis korelasi dan regresi masing-masing variabel, terlebih dahulu dilakukan pengujian-pengujian persyaratan terhadap data, yakni pengujian : (1) uji normalitas, (2) uji linearitas

a). Uji Normalitas

Pengujian normalitas data untuk masing-masing data variable menggunakan analisis Kolmogorov-Smirnov pada program SPSS, yang mana pengujian ini sangat penting karena sebagai dasar pengolahan data lebih lanjut. Keriteria pengambilan keputusan analisis yakni : (a) pada taraf signifikan atau probabilitas $\leq 0,05$ distribusi tidak normal, dan (b) pada taraf signifikan $\geq 0,05$ distribusi normal. Dengan mengacu pada keriteria di atas, maka hasil perhitungan normalitas data untuk masing-masing data variabel penelitian disajikan dalam tabel berikut :

Tabel.5
Hasil Analisis Normalitas

		Kepemimpinan (X1)	Human Relations (X2)	Mutu Pelayanan (Y)	
N		63	63	63	
Normal Parameters(a,b)	Mean	102.9048	98.6508	80.7302	
	Std. Deviation	11.03472	9.40857	7.92751	
	Most Extreme Differences	Absolute	0.143	0.115	0.106
		Positive	0.143	0.115	0.106
Negative		-0.082	-0.065	-0.089	
Kolmogorov-Smirnov Z		1.135	0.912	0.838	
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.152	0.377	0.484	

Sumber : Hasil Analisis Data, 2010

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai probabilitas Y sebesar 0,484 demikian juga nilai probabilitas X_1 sebesar 0,152 dan nilai probabilitas X_2 sebesar 0,377. Karena nilai probabilitas hitung $\geq 0,05$ maka data penelitian berdistribusi normal.

b). Uji Linearitas dan Keberartian Regresi

Untuk persamaan regresi linearitas dalam penelitian ini, digunakan persamaan regresi sederhana antara Y atas X_1 dan Y atas X_2 dengan model persamaan : $\hat{Y} = a + bX_1$ dan $\hat{Y} = a + bX_2$.

Berikut model persamaan regresi linier sederhana Y atas X_1 dan Y atas X_2 dan hasil analisis uji keberarti anregresi linier dengan analisis Anova.

1. Uji Linieritas garis X_1 dengan Y

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi sederhana X_1 dengan Y yakni : $\hat{Y} = 36,684 + 0,428X_1$

Berikut tabel hasil Analisis Varians model persamaan regresi linear X_1 dengan Y.

Tabel.6

Analisis ANOVA Persamaan Regresi Linier antara X_1 dengan Y

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1383.128	1	1383.128	33.570	0.000(a)
	Residual	2513.285	61	41.201		
	Total	3896.413	62			

Keterangan: Signifikan 0,01

DW = 1,788

Berdasarkan kriteria-kriteria yang ditetapkan, hasil perhitungan tabel di atas menjelaskan bahwa F hitung sebesar 33,570 yang lebih besar dari nilai F tabel pada signifikan 1% dengan df (62). Artinya variabel Kepemimpinan (X_1) berpengaruh terhadap variabel Mutu Pelayanan (Y).

2. Uji Linieritas garis X_2 dengan Y

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi sederhana X_1 dengan Y yakni : $\hat{Y} = 28,009 + 0,534X_2$

Berikut tabel hasil Analisis Varians model persamaan regresi linear X_2 dengan Y.

Tabel .7

Analisis ANOVA Persamaan Regresi Linier antara X_2 dengan Y

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1567.486	1	1567.486	41.056	0.000(a)
Residual	2328.927	61	38.179		
Total	3896.413	62			

Keterangan (*) signifikan pada taraf 0,01 DW = 1,585

Berdasarkan kriteria-kriteria yang ditetapkan, hasil perhitungan tabel di atas menjelaskan bahwa F hitung sebesar 41,056 yang lebih besar dari nilai F tabel pada signifikan 1% dengan df (62). Artinya variabel Human Relations (X_2) berpengaruh terhadap variabel Mutu Pelayanan (Y).

Pengujian Hipotesis

a. Hipotesis Pertama

Dalam penelitian ini hipotesis yang diuji adalah :

$$H_0 : \rho_{y1} \leq 0$$

$$H_i : \rho_{y1} > 0$$

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah : terdapat kontribusi yang positif dan signifikan antara Kepemimpinan (X_1) terhadap Mutu Pelayanan (Y). Sedangkan untuk mengetahui apakah terdapat kontribusi yang berarti, digunakan analisis uji t.

Tabel .8

Hasil Analisis Regresi Linear dan Uji Keberartian (Uji-t)

Korelasi	Koefisien Korelasi	Koefisien Determinasi (R^2)	t-hitung	t-tabel
r_{X_1Y}	0,596	0,355	5,794	0,000 ^a

Keterangan: (a) signifikan pada 0,01

Dari hasil estimasi tabel di atas menunjukkan bahwa antara variabel Kepemimpinan (X_1) dengan Mutu Pelayanan (Y) sebesar 0,633 dengan koefisien determinasi (R^2) = 0,355 signifikan pada taraf nyata 0,01 dengan t-hitung = 5,794. Disimpulkan bahwa terdapat kontribusi yang positif dan signifikan antara variabel Kepemimpinan dengan Mutu Pelayanan sebesar 35,5% dengan model persamaan $\hat{Y} = 36,684 + 0,428X_1$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini telah teruji secara empiris.

b. Hipotesis Kedua

Dalam penelitian ini hipotesis yang diuji adalah :

$$H_0 : \rho_{y1} \leq 0$$

$$H_i : \rho_{y1} > 0$$

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah : terdapat kontribusi yang positif dan signifikan antara Human Relation (X_2) terhadap Mutu Pelayanan (Y). Sedangkan untuk mengetahui apakah terdapat kontribusi yang berarti, digunakan analisis uji t.

Tabel .8

Hasil Analisis Regresi Linear dan Uji Keberartian (Uji-t)

Korelasi	Koefisien Korelasi	Koefisien Determinasi (R^2)	t-hitung	t-tabel
r_{X_2Y}	0,634	0,402	6,408	0,000 ^a

Keterangan: (a) signifikan pada 0,01

Dari hasil estimasi tabel di atas menunjukkan bahwa antara variabel Human Relations terhadap Mutu Pelayanan sebesar 0,634 dengan koefisien determinasi (R^2) = 0,402 signifikan pada taraf nyata 0,01 dengan t-hitung = 6,408 yang lebih besar dari t-tabel atau t-hitung > t-tabel. Disimpulkan bahwa terdapat kontribusi yang positif dan signifikan antara variabel Human Relations (X_2) terhadap

Mutu Pelayanan (Y) sebesar 40,2% dengan model persamaan $\hat{Y} = 28,009 + 0,534X_2$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini telah teruji secara empiris.

c. Hipotesis Ketiga

Dalam penelitian ini hipotesis yang diuji adalah :

$H_o : \rho_{y1} \leq 0$

$H_i : \rho_{y1} > 0$

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah : secara bersama-sama terdapat kontribusi yang positif dan signifikan antara variabel Kepemimpinan dan Human Relations terhadap Mutu Pelayanan (Y). Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang linier antar variabel tersebut digunakan analisis regresi berganda menggunakan uji F sebagai berikut.

Tabel 9

Hasil Analisis Regresi Linear dan Uji Keberartian (Uji-F)

Korelasi	Koefisien Korelasi	R ²	F-hitung	F-tabel
R _{y12}	0,712	0,507	30,890	0,000 ^a

Keterangan : (a) signifikan pada 0,01

DW = 1,503

Berdasarkan kriteria-kriteria yang ditetapkan, hasil perhitungan tabel di atas menjelaskan bahwa F hitung sebesar 30,890 yang lebih besar dari nilai F tabel pada signifikan 1% dengan df (62). Artinya variabel Kepemimpinan (X₁) dan Human Relations (X₂) terhadap Mutu Pelayanan (Y) secara signifikan, pengaruh tersebut sebesar 0,507.

Sedangkan untuk mengetahui apakah terdapat kontribusi yang signifikan antara variabel Kepemimpinan (X₁) dan Human Relations (X₂) terhadap Mutu Pelayanan (Y) digunakan analisis uji-t. Berikut hasil analisis uji-t dan estimasi masing-masing koefisien

variabel Kepemimpinan (X₁) dan Human Relations (X₂) terhadap Mutu Pelayanan (Y).

Tabel .10 :

Nilai Koefisien Regresi Linier Berganda Variabel Kepemimpinan (X1) dan Human Relations (X2) Terhadap Mutu Pelayanan (Y)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.795	8.301		1.903	0.062
X1	0.268	0.075	0.373	3.576	0.001
X2	0.379	0.088	0.449	4.307	0.000

Keterangan: (*) Signifikan 0,01

Berdasarkan hasil estimasi tabel di atas, maka dalam penelitian ini diperoleh model persamaan regresi linear berbentuk prediktif yakni :

$\hat{Y} = 15,795 + 0,268X_1 + 0,379X_2$.

Berdasarkan uraian hasil analisis data dan uraian di atas, maka pengaruh Kepemimpinan (X₁) dan Human Relations (X₂) secara bersama-sama terhadap Mutu Pelayanan (Y) sebesar 50,7% dan sisanya sebesar 49,3% diperkirakan berasal dari variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam model kajian dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Berdasarkan data penelitian, hasil perhitungan dan analisis yang telah dipaparkan di atas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat kontribusi yang positif dan signifikan antara variabel Kepemimpinan dengan Mutu Pelayanan sebesar 35,5% dengan model persamaan $\hat{Y} = 36,684 + 0,428X_1$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini telah teruji secara empiris.
2. Terdapat kontribusi yang positif dan signifikan antara variabel Human Relations

(X₂) terhadap Mutu Pelayanan (Y) sebesar 40,2% dengan model persamaan

$$\hat{Y} = 28,009 + 0,534X_2.$$

Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini telah teruji secara empiris.

3. Secara bersama-sama terdapat kontribusi yang positif dan signifikan anantara variabel Kepemimpinan (X₁) dan Human Relations (X₂) terhadap Mutu Pelayanan (Y) sebesar 50,7% dan sisanya sebesar 49,3% diperkirakan berasal dari variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam model kajian dalam penelitian ini dengan model persamaan regresi linear berbentuk prediktif yakni :

$$\hat{Y} = 15,795 + 0,268X_1 + 0,379X_2.$$

DAFTAR PUSTAKA

WJS. Purwadarminta.1980. *Kamus Lengkap*. Bandung: angkasa Offset. h. 144

Depdikbud. 1996. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka. H.503.

Peter Salim. 1993. *Websters New World Dictionary for Indonesia Users English Indonesian*. Jakarta : Modern English Press. H.420.

Virgil. K. Rowlan. 1960 *Manajerial Profesional Standars*. New York The Hadon Craftsmen. Inc.h.38

Mondy dan Noe, 1991, *HumanResource Management*, Massachusetts: Allyn&Bacon.

Moch. Uzer Usman, 2000, *Menjadi Guru Profesional*. Bandung : Remaja Rosdakarya.h.6

Anwar Yasin. 1998. *Standar Kemampuan Profesional Guru SD*. IKIP Malang. h. 204.

M. Riva'i. 1982. *Aneka Kapita Pendidikan dan Keguruan*. IKIP Bandung.h.35.

Sugeng Santoso, 2000, *Problematik Pendidikan dan Cara Pemecahannya*. Jakarta Kreasi Pena Gading, h.41.

Engkoswara, 1984, *Dasar-dasar Metodologi Pengajaran*, Jakarta: Bina Aksara,h.1.Mohamad Ali. 1984. *Guru Dalam Proses Belajar Mengajar*.Bandung: Sinar Baru.h.3

Lierberman. 1987. *Education as a Profesion*.New Jersey: Prentice Hall.

Nasution, 1977, *Didaktik : Azas-azas Mengajar*, IKIP Bandung, h.7

Bobbi De Porter dan Mike Hernacki. 2001. *Quantum Learning. Membiasakan Belajar Nyaman dan Menyenangkan*. Bandung : Penerbit Kaifa.h.66.

Fasli Jalal dan Dedi Supriadi. 2001. *Reformasi Pendidikan dalam Konteks Otonomi Daerah*. Jakarta : Depdiknas-Bapenas-Adicitakaryanusa.h.74.

A. Tabrani Rusyan. 1989. *Pendekatan dalam Proses Belajar Mengajar*.Bandung: Remaja Karya.h.32

Ali Imran. 1995. *Pembinaan Guru di Indonesia*. Jakarta : Pustaka Jaya.h.169

Ivor. K. Davies 1991. *Pengelolaan Belajar*. Jakarta : CV. Rajawali.h.35-36