

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KEMAMPUAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI DAN DAMPAKNYA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS PENDAPATAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET (DPPKA) KAB.KAMPAR

Eki Candra. SE. MM

Sekolah Tinggi Agama Islam Diniyah Pekanbaru
Jl. Kuau No, 100 Pekanbaru – Riau
ekky_chandra@hotmail.com

Abstrak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kemampuan SDM, budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi, kemampuan SDM tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi sedangkan budaya organisasi secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, kemampuan SDM tidak berpengaruh berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan komitmen organisasi secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Pengaruh tidak langsung X1 terhadap Y2 melalui Y1 sebesar $\rho_{Y1X1} \cdot \rho_{Y2Y1} = (0,404) \cdot (0,523) = 0,927$. Selanjutnya pengaruh tidak langsung X2 terhadap Y2 melalui Y1 sebesar $\rho_{Y1X2} \cdot \rho_{Y2Y1} = (-0,201) \cdot (0,523) = -0,105$. Dengan demikian pengaruh total pengaruh X2 terhadap Y2 adalah sebesar -0.105. Diketahui jalur yang memberikan pengaruh lebih besar terhadap kualitas pelayanan adalah jalur budaya organisasi melalui komitmen organisasi. Kata kunci: *E-Commerce*; Tokopedia; Akad Jual Beli; Akad Salam; Akad Ijarah.

Kata kunci : Budaya Organisasi, Kemampuan SDM, Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Pemerintah yang baik (*good govermence*) merupakan hal yang penting dalam pengelolaan publik. Untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dibutuhkan komitmen dari semua pihak baik dari pemerintah maupun masyarakat. Didalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah oleh administrasi publik abad ke 21 ini yang menjadi pokok permasalahan adalah semakin terbatasnya sumber data yang dipakai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya dalam bidang pelayanan. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih responsive dan mencerminkan kepatutan (*fairness*), keseimbangan, etika dan kearifan (*good judgment*) (Kasim, 2002:6).

Standar pelayanan publik menurut Peraturan MENPANRB No.15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan publik diantaranya:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu pelayanan
4. Biayapelayanan

5. Produk pelayanan
6. Pengelolaan pengaduan

Masyarakat mulai kritis dalam menuntut pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan. Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (*publik service*) yang efektif dan efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik sekarang menjadi sorotan. Hal ini terkait dengan kebutuhan dan keinginan dan harapan masyarakat.

Untuk dapat melaksanakan fungsi tersebut, pegawai pemerintah daerah harus dapat menindaklanjuti dalam penyelenggaraan pelayanan umum atau pelayanan kepada masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat setiap organisasi pemerintah dituntut untuk dapat mengoptimalkan sumber daya manusia dan bagaimana sumber daya manusia dikelola. Dalam upaya memberdayakan pengembangan karyawan, pihak manajerial selalu berupaya melakukan tugas fungsinya melalui *planning, organizing, staffing, directing* dan *controlling* dengan tujuan agar bisa mencapai sasaran sumber daya manusia.

Pegawai merupakan aset utama dari setiap organisasi atau perusahaan, karena pegawai sangat menentukan berhasil tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan organisasi, oleh karena itu perusahaan atau organisasi selalu berupaya untuk memperoleh pegawai yang berkompeten sesuai dengan kebutuhan organisasi atau perusahaan agar pelaksanaan tugas dan pekerjaannya dapat dilaksanakan secara baik. Untuk memperoleh pegawai yang diharapkan tersebut salah satunya melalui pengembangan kualitas sumber daya manusia yang didasarkan pada perhitungan kebutuhan sesuai dengan analisa jabatan dan analisis kebutuhan pegawai yang benar-benar qualified sesuai dengan kebutuhan organisasi atau perusahaan.

Sebagai implementasi dari manajemen sumber daya terhadap kualitas dan kuantitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah maka dituntut setiap pegawai mampu menjalankan tugas sesuai dengan tugas dan kewajiban. Dalam upaya meningkatkan kemampuan sumberdaya manusia organisasi perlu mengelola komitmen organisasi sesuai dengan norma yang berlaku.

Semua organisasi baik organisasi lembaga publik maupun organisasi memiliki ciri-ciri organisasi yang sama yaitu bentuk kerjasama manusia untuk mencapai tujuan tertentu. Keterbelakangan suatu organisasi pada umumnya dilatarbelakangi oleh minimnya kemampuan sumberdaya manusianya yang terlibat didalamnya, baik aspek material maupun aspek operasional. Tuntutan peningkatan kemampuan sumber daya manusia sangat mutlak untuk menciptakan organisasi yang lebih baik dan mengelolanya dengan tingkat efisiensi dan efektifitas yang tinggi sebagai wahana untuk mencapai berbagai tujuan, salah satunya adalah memberikan pelayanan yang baik. Sumber daya manusia yang handal akan mampu menguasai semua instrument-instrumen yang digunakan sehingga akan berpengaruh kepada pemberian layanan kepada masyarakat hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian Sasa Ani Armono dalam Jurnal CBIS Volume 1 yang hasil penelitiannya menyebutkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Karena itu dalam peningkatan sumber daya khususnya sumber daya manusia, peranan ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai salah satu instrumen pembangunan dalam rangka peningkatan efisiensi dan efektifitas dalam berbagai organisasi.

Berikut data pegawai Dinas Pendapatan, Pengelolaan, Keuangan dan Aset Kabupaten Kampar yang mendapat pelatihan tahun 2011-2015

Tabel 1.1 :
Jumlah Pegawai Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset (DPPKA) Kab Kampar yang mendapatkan pelatihan dari tahun 2011-2015

Tahun	Jumlah Pegawai Yang Mendapatkan Pelatihan
2011	6 orang
2012	3 orang
2013	4 orang
2014	0 orang
2015	3 orang

Sumber: Dinas Pendapatan, Pengelolaan, Keuangan Dan Aset (DPPKA) Kab Kampar, 2016.

Dari tabel 1.1 diatas dapat terlihat minimnya pegawai Dinas Pendapatan, Pengelolaan, Keuangan Dan Aset Kab.Kampar yang mendapatkan pelatihan. Minimnya pelatihan yang diadakan dapat mempengaruhi kemampuan pegawai dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan publik.

Untuk mendukung pelaksanaan jasa pelayanan kepada masyarakat, dinas ini mempunyai pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda seperti yang terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.2 :
Pendidikan Pegawai Dinas Pendapatan, Pengelolaan, Keuangan Dan Aset (DPPKA) Kab.Kampar Tahun 2011-2015

Pendidikan	2011	2012	2013	2014	2015
SMP	1	1	0	1	1
SMU	10	9	18	20	17
Diploma 3	3	4	5	5	3
Strata 1	24	27	45	41	38
Strata 2	2	2	4	5	5
Jumlah	40	43	72	72	65

Sumber: Dinas Pendapatan, Pengelolaan, Keuangan dan Aset (DPPKA) Kab Kampar, 2016.

Dari tabel 1.2 dapat dilihat jumlah pegawai yang memiliki latar pendidikan yang cukup tinggi yaitu Starata 1 (S1). Ini dikarenakan DPPKA Kab.Kampar menginginkan di lingkungan DPPKA di isi oleh pegawai yang berpendidikan. Dengan adanya pendidikan yang tinggi dimiliki pegawai, akan dapat membantu pegawai dalam memahami sistem kerja yang ada pada DPPKA Kab.Kampar. Hal ini diharapkan dapat membantu dalam menunjang kegiatan organisasi.

Pegawai pemerintah daerah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian jasa. Pegawai pemerintah daerah harus dapat menindak lanjuti dalam penyelenggaraan pelayanan umum atau pelayanan kepada masyarakat sesuai fungsi masing-masing dinas yang dikelola pemerintah

Desakan itu tidak hanya pelayanan saja akan tetapi juga hal-hal lain yang perlu seperti transparansi biaya-biaya,waktu yang sudah semestinya dijelaskan masyarakat yang dalam hal ini berfungsi sebagai pelanggan. Tuntutan itu berlaku untuk semua jenis pelayan yang ada pada Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Kab. Kampar. Masyarakat selama ini beranggapan bahwa sangat sulit berhubungan dengan Dinas pemerintahan dan ini sudah menjadi budaya yang sering kita temukan jika berurusan dengan lembaga pemerintahan. padahal budaya organisasi sangat erat berkaitan dengan kualitas pelayanan di suatu organisasi publik hal ini sama dengan hasil penelitian Meira Nugrahani (2010) yang berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa ada pengaruh budaya organisasi dengan kualitas pelayanan. Budaya organisasi yang baik tentunya akan mampu menciptakan kualitas pelayanan yang baik pula, sehingga jika suatu budaya organisasi mengarah kepada budaya organisasi yang berkualitas maka tidak heran jika anggota organisasi juga akan berkualitas. Hal ini dikarenakan tindakan mereka akan secara otomatis berbuat sebaik mungkin demi tetap bertahannya kebudayaan yang telah mereka miliki dan akan mempertahankannya.

Masyarakat yang mengharapkan pelayanan dari lembaga pemerintah sering dihadapkan pada ketidakpastian ketika mereka berurusan dengan lembaga pemerintah. Sulit membayangkan kapan masyarakat dapat dilayani dengan semaksimal dan begitu pula dengan biaya serta waktu yang tidak bisa dijangkau oleh masyarakat sehingga menyebabkan masyarakat mulai malas berhubungan dengan lembaga pemerintahan.seperti penulis kutip dari Riau Pos Online pada tanggal 20 Desember 2013 terkait Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) yang dikeluhkan warga dimana ruang bidang Perbendaharaan Dispenda Kampar tempat warga dilayani sangat sempit, pelayanan lama mengakibatkan realisasi SP2D belum tuntas karena lambannya pelayanan.

Banyak hal yang menjadi kelemahan-kelemahan Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset (DPPKA) Kab.Kampar yang tercatat dalam rencana strategis DPPKA Kab. Kampar untuk tahun 2012-2016 dan strategi yang diterapkan untuk mencapai strategi tersebut.Diantara perbaikan-perbaikan yang menjadi prioritas utama dari Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Kab.Kampar yaitu peningkatan kemampuan teknis pegawai, perbaikan sarana dan prasarana untuk fasilitas pelayanan serta membuat standarisasi pekerjaan sehingga masing-masing pegawai memiliki pedoman dalam pelaksanaan kegiatan.

Pada hakekatnya sudah menjalankan tugas dan kewajiban pokoknya namun belum dapat dilaksanakan dengan maksimal karena masih ada terdapat kekurangan sarana dan prasarana, namun demikian tidak mengurangi keinginan mereka untuk dapat melayani masyarakat dengan baik. Berbagai upaya telah dilakukan oleh Dinas PendapatanPengelolaan Keuangan dan Aset Kab. Kampar untuk memperbaiki pelayanan dengan cara peningkatan sistem pelayanan, peningkatan kemampuan SDMnya, maupun cara kerja pegawainya.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungang, kemampuan, dan keramahtamahan.

Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan yang tepat dan dapat dipertanggungjawabkan ke publik. Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur sebagai berikut (Kasmir,2006:34):

1. Tersedianya karyawan yang baik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat
5. Mampu berkomunikasi
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Menurut Ratminto dan Winarsih (2006:245) terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan yaitu:

1. Empati dengan nasabah atau pelanggan. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus berempati dengan masyarakatsependek mungkin, pengguna jasa pelayanan
2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan
3. Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan

4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan
5. Kejelasan wewenang. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan
6. Transparansi biaya. biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin
7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah
8. Minimalisasi formulir. Formulir –formulir harus dirancang secara efisien sehingga akan dihasilkan formulir yang dapat dipergunakan untuk berbagai keperluan
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin

Salah satu fungsi pemerintahan yang semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintahan. Peningkatan kualitas pelayanan kini semakin diharapkan, bahkan menjadi tuntutan masyarakat.

Menurut Moenir (2002:88) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan yang baik diantaranya: (1). Faktor kesadaran pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum; (2). Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; (3). Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (4). Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (5). Faktor keterampilan petugas; (6). Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Menurut Lupiyoadi (2001: 148) dimensi kualitas pelayanan dibagi menjadi lima dimensi sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa

percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

- e. *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

1. Kemampuan Sumber Daya Manusia

Semua organisasi baik organisasi publik maupun organisasi perusahaan bisnis, memiliki ciri-ciri organisasi yang sama yaitu suatu bentuk kerjasama manusia untuk mencapai tujuan tertentu terdiri atas unsur-unsur individu, kelompok, dan struktur organisasi yang berbeda hanya tujuan organisasi yang dicapai. Dari unsur manusianya baik pimpinan, staf pegawai baik pimpinan, staf pegawai maupun aparatur semuanya diperlukan persyaratan adanya kemampuan kerja (*abilities, capabilities, skills*) untuk kinerja (*performance*) bidang-bidang tugas yang dipercayakan. Keterbelakangan suatu organisasi pada umumnya dilatarbelakangi oleh minimnya kemampuan sumber daya manusia yang terlibat didalamnya, baik aspek manajerial maupun pada aspek operasional. Tuntutan upaya peningkatan kemampuan sumber daya manusia sangat mutlak untuk menciptakan organisasi yang lebih baik dan mengelolanya dengan tingkat efisiensi dan efektivitas yang tinggi sebagai wahana untuk mencapai berbagai tujuan yang ingin dicapai.

Menurut Subagyo (dalam Mangkunegara, 2000:46), "Pengetahuan pegawai merupakan segala sesuatu yang mereka ketahui tentang obyek tertentu yang merupakan pengetahuan umum yang dilaksanakan secara langsung atau mempengaruhi pelaksanaan tugas pegawai. Selanjutnya totalitas kemampuan dari seseorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat faktor, yakni kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Kemampuan intelektual adalah kemampuan untuk menjalankan kegiatan mental.

Kemampuan fisik adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan bakat-bakat sejenis. Adapun apa yang harus dimiliki oleh seseorang dalam menghadapi pekerjaannya menurut Mitzberg seperti yang dikutip Gibson, ada empat kemampuan (kualitas atau skills) yang harus dimiliki oleh seseorang dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai berikut:

1. Keterampilan teknis, adalah kemampuan untuk menggunakan alat-alat, prosedur dan teknik suatu bidang khusus.
2. Keterampilan manusia, adalah kemampuan untuk bekerja dengan orang lain, memahami orang lain, memotivasi orang lain, baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok.
3. Keterampilan konseptual, adalah kemampuan mental untuk mengkoordinasikan, dan memadukan semua kepentingan serta kegiatan organisasi.
4. Keterampilan manajemen, adalah seluruh kemampuan yang berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, penyusunan kepegawaian dan pengawasan

Sumber daya manusia merupakan kunci keberhasilan perusahaan dalam organisasinya, karena pada dasarnya sumber daya manusia yang merancang, memasang, mengoperasikan dan memelihara sistem perusahaan. Sumber daya manusia atau pegawai merupakan aset utama dari setiap organisasi atau perusahaan. Perusahaan selalu berusaha mendapatkan atau memperoleh pegawai yang mempunyai kompetensi, sesuai kebutuhan organisasi agar pelaksanaan tugas dan pekerjaannya dapat dilaksanakan dengan baik. Untuk memperoleh pegawai yang diharapkan perusahaan atau organisasi salah satunya melalui pengembangan kualitas sumber daya manusia yang didasarkan pada perhitungan kebutuhan sesuai dengan analisa jabatan dan analisa menurut Malayu (2007:10) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut Simamora dalam Edy Sutrisno (2010:5) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu dan anggota organisasi atau kelompok kerja. Sementara menurut Ike Kusdyah Rachmawati (2008:3) menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai tujuan organisasi.

Kegiatan sumber daya manusia merupakan bagian proses manajemen sumber daya manusia yang paling sentral dan merupakan suatu rangkaian dalam mencapai tujuan organisasi. Menurut Edy Sutrisno (2010:9) fungsi –fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi:

1. Perencanaan

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan itu untuk menetapkan program kepegawaian yang meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian pegawai

2. Pengorganisasian

Kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan kordinasi dalam bentuk bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

3. Pengarahan dan pengadaan

Pengarahan dan pengadaan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada pegawai agar mau bekerjasama dan bekerja efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Pengarahan dilakukan oleh pemimpin yang dengan kepemimpinannya akan memberi arahan kepada pegawai agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

4. Pengendalian

Merupakan kegiatan mengendalikan pegawai agar mentaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana. Bila terjadi penyimpangan diadakan tindakan perbaikan atau penyerpunaan.

5. Pengembangan

Merupakan proses peningkatan keterampilan teknik, teoritis, konseptual, dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan hendaknya sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini dan masa yang akan datang

6. Kompensasi

Pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerja, sedangkan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primer

7. Pengintegrasian

Kegiatan mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan .

8. Pemeliharaan

Kegiatan pemeliharaan akan meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas agar mereka tetap mau bekerja sampai dengan pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan berdasarkan kebutuhan sebagian besar pegawai.

9. Kedisiplinan

Salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi karena tanpa adanya kedisiplinan sulit mewujudkan tujuan yang maksimal

10. Pemberhentian

Pemberhentian merupakan pemutusan hubungan kerja seorang pegawai dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja.

Pelatihan merupakan wahana untuk membangun sumber daya manusia menuju era globalisasi yang penuh tantangan oleh karena itu, kegiatan pelatihan tidak dapat diabaikan begitu saja terutama dalam memasuki era persaingan yang semakin ketat, tajam, berat pada abad milenium ini. Penempatan karyawan dalam suatu bidang kerja tidak dapat menjamin bahwa mereka akan otomatis sukses dalam pekerjaannya. Permintaan pekerjaan dan kemampuan karyawan harus diseimbangkan melalui program orientasi dan pelatihan. Kedua kegiatan ini sangat diperlukan dalam perusahaan. Pelatihan sebagai bagian pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan diluar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relatif singkat dengan metode yang lebih mengutamakan pada praktik daripada teori. Pelatihan sangat penting bagi karyawan baru maupun karyawan yang sudah lama Menurut Rivai Veithzal dan Ella (2009:212) pelatihan adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini. Sedangkan Pengembangan manajemen adalah suatu proses bagaimana manajemen mendapatkan pengalaman, keahlian dan sikap untuk menjadi atau meraih sukses sebagai pemimpin dalam organisasi mereka (Rivai Veithzal dan Ella 2009:212)

METODE PENELITIAN

Metode kuantitatif adalah metode analisis yang menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena sosial dengan alat bantu statistik. Statistik sendiri merupakan cara-cara ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis dan menginterpretasikan data berupa angka-angka kemudian

menarik kesimpulan atas data tersebut dimana data tersebut disajikan dalam bentuk tabel, grafik atau gambar. (Aligifari, 2003:45)

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kab. Kampar Dan Pasar yang telah berstatus pegawai negeri. Pegawai di Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset (DPPKA) Kab.Kampar yang sudah berstatus pegawai negeri yang berjumlah 65 orang.

Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sampling sensus yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel Sugiono (2011:85). Ada pun jumlah pegawai yang telah menjadi pegawai negeri berjumlah 65 orang, sehingga semua populasi dijadikan sampel dalam penelitian ini.

Data yang telah dikumpulkan melalui penyebaran angket atau kuesioner kemudian ditabulasikan secara sederhana dalam bentuk tabel dan dipersentasekan dalam bentuk angka, kemudian dianalisa dengan menggunakan metode deskriptif dan kualitatif. Analisa deskriptif adalah penganalisaan data yang bersifat penjelasan atau penguraian dari data dan informasi yang kemudian dikaitkan dengan teori-teori yang relevan yang kemudian disimpulkan. Hipotesis dari penelitian ini diuji memakai teknik analisis jalur (*pathanalysis*). Teknik analisis jalur ini dipakai untuk menganalisis pola hubungan antar variable dengan tujuan mengetahui langsung maupun tidak langsung seperangkat variable Bebas (eksogen) terhadap variable terikat (endogen).

Teknik analisa jalur ini akan digunakan dalam menguji besarnya kontribusi yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari pengaruh kausal terhadap variable X_1 , X_2 , X_3 dan Y serta dampaknya terhadap Y , analisa korelasi dan regresi yang merupakan dasar perhitungan koefisien jalur yang kemudian dalam hitungannya menggunakan software dengan program SPSS. Al Rasyid dalam Riduwan (2007:224) mengatakan bahwa dalam penelitian tidak semata-mata hanya mengungkapkan hubungan variabel sebagai statistic dari hubungan antara variabel alami tetapi terfokus pada upaya untuk mengungkapkan hubungan kausal antar variable

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan terpilihnya Bupati dan Wakil Bupati Kampar periode 2011 – 2016, maka Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kampar sebagai salah satu unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kampar perlu menyelaraskan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya guna mendukung visi, misi dan program Kepala Daerah terpilih. Berlakunya Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Daerah antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah, telah membawa perubahan yang mendasar mengenai pengaturan hubungan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, khususnya dalam bidang administrasi pemerintahan maupun Administrasi dan Pengelolaan keuangan, kondisi seperti ini biasa dikenal dengan Disahkannya Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar maka Dinas Pendapatan Daerah berubah nama menjadi Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (DPPKA) Kabupaten Kampar, Siring dengan perubahan nama, maka dengan berpedoman Peraturan Bupati Kampar Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Tugas dan Jabatan Struktural di Lingkungan Dinas di Kabupaten Kampar yang merubah dan

juga menambah beberapa Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset (DPPKA) era otonomi daerah.

Deskripsi data dimaksudkan untuk memberi gambaran umum tentang data yang terkumpul. Sesuai dengan variabel yang diteliti, maka deskripsi data dikelompokkan menjadi empat bagian yaitu : Kualitas pelayanan (Y_2), Komitmen Organisasi (Y_1), budaya Organisasi (X_1), Kemampuan Sumber Daya Manusia (X_2). Data yang terkumpul merupakan kuantifikasi dari jawaban responden terhadap kuisioner yang disebarakan.

Proses kuantifikasi dilakukan dengan cara memberikan skor pada masing-masing butir dalam kuisioner yang telah diisi oleh responden yaitu Pegawai di lingkungan DPPKA Kab. Kampar Angka-angka yang disajikan berasal dari pengolahan data mentah untuk menghasilkan informasi-informasi yang dibutuhkan sehingga mampu menjawab tujuan penelitian. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel dan penjelasan-penjelasan serta pembahasan yang relevan dengan cakupan variabel penelitian.

Kualitas Pelayanan mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari pada r tabel untuk sampel sebanyak 65 orang responden yaitu 0,244 yang disajikan pada tabel 4.4. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator pada variabel Kualitas Pelayanan tersebut dikatakan valid.

Komitmen Organisasi mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel untuk sampel sebanyak 65 orang responden yaitu 0,244 yang disajikan pada tabel 4.5. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator pada variabel Komitmen Organisasi tersebut dikatakan valid.

budaya Organisasi mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari pada r tabel untuk sampel sebanyak 65 orang responden yaitu 0,244 yang disajikan pada tabel 4.6. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator pada variabel Budaya Organisasi tersebut dikatakan valid.

Kemampuan sumber daya manusia mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel untuk sampel sebanyak 65 orang responden yaitu 0,244 yang disajikan pada tabel 4.7. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator pada variabel kemampuan sumber daya manusia tersebut dikatakan valid.

Skor atau tingkat capaian rata-rata (TCR) budaya organisasi berada pada kategori setuju dengan nilai 3,88 atau TCR 77% berada pada kategori sangat baik. Dari data diatas dapat diketahui jawaban responden tertinggi adalah organisasi kami selalu mendorong pegawainya agar membantu masalah masyarakat dengan skor 3,92 sedangkan jawaban terendah adalah organisasi ini memiliki strategi yang jelas untuk karir masa depan dengan skor 3,83

Skor atau tingkat capaian rata-rata (TCR) motivasi berada pada kategori sangat setuju dengan nilai 3,79 atau TCR 76% berada pada kategori baik. Dari data diatas dapat diketahui jawaban responden tertinggi adalah saya dapat bekerjasama dengan orang lain dengan skor 4,00 sedangkan pendidikan dan pengetahuan saya sesuai dengan bidang pekerjaan dengan skor 3,58.

KESIMPULAN

1. Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kemampuan SDM pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset (DPPKA). Dari hasil pengolahan data diketahui besarnya pengaruh pelatihan kerja (X_1) terhadap kompetensi (Y_1) dinyatakan dengan koefisien jalur sebesar 0,649.
2. Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset (DPPKA) Kab.Kampar. Dari hasil

- pengolahan data diketahui besarnya pengaruh Budaya Organisasi (X_1) terhadap komitmen organisasi (Y_1) dinyatakan dengan koefisien jalur sebesar 0,696
3. Kemampuan SDM tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset (DPPKA) Kab.Kampar. Dari hasil pengolahan data diketahui besarnya pengaruh kemampuan SDM (X_2) terhadap komitmen organisasi (Y_1) dinyatakan dengan koefisien jalur sebesar -0,201
 4. Budaya organisasi (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y_2) pada Dinas Pendapatan Pengelolaan, Keuangan Dan Aset (DPPKA) Kab. Kampar yang dinyatakan dengan koefisien jalur sebesar 0.404
 5. Kemampuan SDM (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (X_2) Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset (DPPKA) Kab. Kampar yang dinyatakan dengan koefisien sebesar 0.088
 6. Komitmen organisasi (Y_1) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y_2) pada Dinas Pendapatan Pengelolaan, Keuangan Dan Aset (DPPKA) Kab.Kampar yang dinyatakan dengan koefisien sebesar 0.523
 7. Pengaruh tidak langsung X_1 terhadap Y_2 melalui Y_1 sebesar 0.927, dengan demikian pengaruh total X_1 terhadap Y_2 adalah sebesar 0.927. Selanjutnya pengaruh tidak langsung X_2 terhadap Y_2 melalui Y_1 sebesar -0.105 dengan demikian pengaruh total X_2 terhadap Y_2 adalah sebesar -0,105.

REFERENSI

- Anis, Mustikasari, 2014. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Komitmen Pegawai Dinas Pendidikan. Universitas Negeri Malang. Malang
- Angella. 2015. Pengaruh Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. ANDHIKA GRAHA TEKNINDO. Binus
- Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran. PT. Prehallindo, Jakarta
- Laurencia, Rifient. 2007. Etika Kerja Sebagai Variabel Moderasi Pengaruh Kepuasan Kerja pada Komitmen Organisasi study kasus pada pertambangan batubara bukit asam (persero Tbk). Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret
- Lewis, Carol W, and Stuart C. Gilman. 2005. The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass
- Mangkunegara. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. PT. Remaja Pos. Bandung
- Moenir, HAS. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara, Jakarta]
- Melina, Chaterian, dkk. 2012. Jurnal Dinamika Manajemen. Vol.3 No.1. Universitas Negeri Semarang
- Nurjanah, 2008. Tesis. Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pada Biro Lingkup Departemen Pertanian). Universitas Diponegoro, Semarang.
- Priyatno, Duwi, 2008. *Mandiri Belajar SPSS*, Cetakan I, PT. Buku Kita, Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar, Jakarta
- Radiany, Rahmadi. 2005. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PTS Di Kalimantan Selatan. STIE PancaSetia Banjarmasin, Ekuitas Vol.9 No.3 September 2005 : 307-323

- Rahmad. 2013. Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kemampuan SDM Terhadap Efektifitas Pelayanan Di Rumah Sakit Khusus Jantung Cabang Utama Sumatera Barat. *Jurnal Ekonomi STIE Haji Agus Salim Bukittinggi* Vol. XIV, No 2, September 2013
- Robbins, Stephen, 2000. *Perilaku Organisasi Konsep, Kontroversi, Aplikasi Edisi 8 Jilid I*. Prehalindo, Jakarta
- Robbins P, Stephen. R Kreiner A, Kinick. 2000. *Perilaku Organisasi*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Riduwan, 2007. *Metode Penelitian Untuk Tesis*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cet. ke 3. Rineka Cipta, Jakarta
- Sudarma, Ketut. 2012. *Jurnal Dinamika Manajemen*. Vol.3 No.1 Universitas negeri Semarang
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasional*. CV Andi Offset, Yogyakarta
- Siregar D, Erna. 2009. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi tentang Pelayanan STNK di kantor bersama Samsat Pematang Siantar*. Skripsi Pada Fakultas Ilmu sosial Dan Politik, Universitas Sumatera Utara
- Sutrisno, Edi. 2010. *Budaya Organisasi*. Kencana Prenadamedia Group, Bandung.
- Sudarma, Ketut. 2011. *Mencapai Sumber Daya Manusia Unggul (Analisis Kinerja Dan Kualitas Pelayanan)*. Universitas Negeri Semarang, Semarang.
- Sugiono, 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. CV Alfabeta. Bandung
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sutrisno, 2009. *Dasar-Dasar Organisasi*. Gajah Mada University Press Yogyakarta
- Sulaiman. 2013. Skripsi. *Pengaruh Iklim Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lamongan*. Universitas Wijaya Putra Surabaya
- Tjiptono, Fendi. 2002. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi
- Widyas Panji Subrata, dkk, 2015. *Pengaruh Lingkungan Kerja, Program Pengembangan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Pada Karyawan Galeri Indosat Cabang Jember*. Universitas Jember. Jawa Timur
- Jurnal Dinamika Manajemen* Vol.3.No.1, 2012, PP:76-83 (<http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm>)
- Jurnal Manajemen Dan Organisasi* Vol 1, No.3, Desember 2010
- Jurnal Manajemen* Vol. 09. No.3 April 2012
- Jurnal Reformasi*, Volume 2, Nomor 2, Juli – Desember 2012
- Majalah Ilmiah Kultura* Volume: 15 No.1 September 2014 ISSN: 1411-022
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Dinas Pendapatan, Pengelolaan, Keuangan Dan Aset (DPPKA) Kab. Kampar
- Peraturan MENPANRB No.15 Tahun 2014,