

REKRUTMEN, SELEKSI, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN BIROKRAT PEREMPUAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN KOTA BANDAR LAMPUNG

Ida Farida

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bandar Lampung

Email : idal_ubl@yahoo.co.id

ABSTRAK. Penelitian ini memfokuskan pada pelayanan publik birokrat perempuan yang memerlukan pengelolaan SDM yang baik melalui pelaksanaan kegiatan operasional MSDM, terutama perekrutan, seleksi, dan pendidikan dan pelatihan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitis dengan pendekatan kuantitatif yang diolah dengan analisis jalur. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh birokrat di Pemerintah Kota Bandar Lampung sebanyak 1.181 orang, dengan sampel sebanyak 290 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel eksogen yang memiliki pengaruh terbesar terhadap Pelayanan Publik adalah variabel Perekrutan, sedangkan yang memiliki pengaruh terkecil adalah variabel Pelatihan. Kata kunci: Manajemen SDM, Perekrutan, Seleksi, Pendidikan, dan Pelatihan, Partisipasi, Pelayanan Publik, Birokrat Perempuan.

RECRUITMENT, SELECTION, EDUCATION, AND TRAINING OF WOMEN BUREAUCRATS IN IMPROVING PUBLIC SERVICES

ABSTRACT. *This research focuses on the public service of woman bureaucrats that need better HR management through the implementation of operational HRM activities, especially in recruitment, selection, and training-development. The method used in this research is analytic descriptive using quantitative approach and analyzed with path analysis. Populations in this research are all 1,181 bureaucrats and the sampel is 290 respondents. The results of this research show that the exogenous variable that has most significant influence on public service is the recruitment, while the least significant influence is the training.*
Key word : recruitmen, selection, education, training, public service

PENDAHULUAN

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan publik yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Kaitannya dengan *public service*, pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat ini merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan, maupun hasilnya. Dengan adanya standar, manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir memuaskan pihak yang mendapat layanan.

Sumberdaya manusia (SDM) aparatur negara menjadi perhatian utama karena kualitas aparatur yang ada secara umum masih jauh dari kondisi ideal yang ingin diwujudkan. Masalah paling utama dan paling menantang di berbagai lembaga pemerintahan adalah mengidentifikasi individu pegawai yang sesuai dengan kebutuhan posisi atau yang dapat dikembangkan agar sesuai dengan posisi tersebut, dari sekelompok sumber daya manusia. Seiring ketatnya persaingan bagi calon-calon yang berbakat untuk melakukan pekerjaan di sistem pemerintahan, proses-proses yang terlibat dalam perekrutan, penempatan, penarikan, seleksi, dan sosialisasi sumber daya manusia semakin lebih penting dalam efektivitas lembaga pemerintahan.

Namun di dunia kerja, termasuk di lembaga pemerintahan, sistem kepegawaian birokrasi lebih

cenderung memprioritaskan laki-laki, terutama untuk level-level puncak. Lebih dari itu, Pemerintah dalam melaksanakan perekrutan (internal dan eksternal), seleksi dan penempatan serta pengembangan pegawai cenderung mengutamakan laki-laki sehingga lambat laun menimbulkan bias gender. Hal ini ditandai dengan rendahnya peran dan partisipasi perempuan dalam pengambilan keputusan. Proporsi perempuan dalam menduduki jabatan-jabatan strategis di pemerintahan masih begitu rendah sehingga menimbulkan kesan partisipasi birokrat perempuan yang rendah atau tidak seimbang. Padahal, partisipasi birokrat perempuan di sini dapat diartikan bukan hanya partisipasi dalam ruang birokrasi pemerintah secara formal, tetapi juga dalam realita keterwakilan perempuan terhadap penentuan pengalokasian dan pemanfaatan sumber-sumber daya yang ada dalam organisasi pemerintahan.

Pemerintah telah berusaha merespons masalah tersebut dengan mengeluarkan Inpres Nomor 9 Tahun 2000 tentang pengarusutamaan Gender dalam Pembangunan Nasional. Sesuai dengan Inpres No. 9/2000 Pengarusutamaan gender adalah:

1. Sebuah proses yang memasukkan analisa gender ke dalam program-program kerja dan seluruh kegiatan instansi pemerintah dan organisasi kemasyarakatan lainnya, mulai dari tahap perencanaan program, pelaksanaan program sampai monitoring dan evaluasi program tersebut.
2. Pengarusutamaan gender merupakan salah satu strategi pembangunan yang dilakukan dengan cara pengintegrasian pengalaman, aspirasi, kebutuhan dan kepentingan perempuan dan laki-laki ke dalam perencanaan, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi dari seluruh kebijakan, program, proyek dan kegiatan di berbagai bidang kehidupan dan pembangunan.

Kementerian Negara Pemberdayaan Perempuan didudukkan dalam posisi strategis untuk implementasi inpres tersebut. Tujuan utama dari pengarusutamaan gender adalah memastikan apakah perempuan dan laki-laki memperoleh akses terhadap, berpartisipasi dalam, mempunyai kontrol atas, dan memperoleh manfaat yang sama dari pembangunan. Namun, tampaknya

pengarusutamaan gender masih menemui berbagai kendala, baik yang bersifat sosio-kultural maupun struktural administratif.

Dipandang dari perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) hal tersebut mencerminkan perlunya pengelolaan SDM yang baik melalui pelaksanaan kegiatan operasional MSDM, terutama perekrutan, seleksi, dan pendidikan dan pelatihan. Hal ini sangat logis sebab optimalisasi kontribusi pegawai terhadap pencapaian tujuan institusi ditunjukkan melalui prestasi kerja sebagai perwujudan dari kemampuan kerja. Kemampuan kerja dapat dipantau sejak proses pengadaan pegawai (*procurement of personnel*) yaitu dari mulai perekrutan/penarikan, seleksi, penempatan sampai dengan orientasi dalam rangka memperoleh calon pegawai yang *qualified* dan juga pada proses pendidikan dan pelatihan/pengembangan (*development of personnel*) dalam rangka meningkatkan partisipasi birokrat perempuan.

Salah satu yang menjadi sorotan saat ini adalah kualitas pelayanan publik perkotaan yang diberikan pemerintah. Pelayanan publik perkotaan dirasakan masih jauh dari yang diharapkan. Dari hasil pengamatan awal, fenomena yang menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan publik. Adapun fenomena yang menunjukkan masih belum optimalnya partisipasi birokrat perempuan antara lain adalah masih rendahnya motivasi birokrat perempuan dalam mengambil peluang menjadi pemimpin dan ikut berpartisipasi dalam berbagai penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu, kapasitas pemimpin wanita dan kinerjanya cenderung diragukan oleh bawahan, baik oleh pegawai laki-laki maupun pegawai perempuan. Hal ini diperburuk dengan kurangnya dukungan bagi birokrat perempuan untuk berubah, kurangnya dorongan bagi birokrat perempuan untuk melakukan diskusi, komunikasi, sugesti untuk melakukan berbagai penyelenggaraan pemerintahan.

Sedangkan fenomena yang menunjukkan masih belum optimalnya manajemen sumberdaya manusia di lingkungan birokrasi, khususnya bagi birokrat perempuan antara lain adalah sistem kepegawaian birokrasi yang lebih cenderung memprioritaskan laki-laki dibandingkan dengan perempuan. Demikian pula dengan sistem perekrutan dan seleksi pegawai di lingkungan

pemerintah yang bersifat "patriarki", yaitu sistem yang cenderung mengedepankan laki-laki, terlepas dari kemampuan dan kapasitasnya. Lebih dari itu, pemberian kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan yang juga cenderung mendahulukan laki-laki dibandingkan perempuan, walaupun kemampuan dan kapasitas birokrat perempuan mungkin melebihi laki-laki.

Konsep perempuan dalam literatur sering dikaitkan dengan istilah *feminisme* dan *gender*. Pada dasarnya, istilah feminisme berkaitan dengan hak-hak perempuan dan gerakan hak-hal perempuan. Di sini diyakini pentingnya menyeimbangkan hak dan peluang yang sama bagi perempuan setara dengan laki-laki (Encarta, 2005). Feminisme juga dikaitkan dengan gerakan-gerakan untuk memperjuangkan hak-hak perempuan untuk mendapatkan hak dan peluang yang sama dengan laki-laki. Feminisme adalah cara pandang yang menempatkan perempuan sebagai manusia. Mereka mencoba menjawab persoalan-persoalan perempuan yang tidak bisa dijawab oleh pemikiran sosial pada saat itu (Poerwandari, dkk, 2004: 2).

Perekrutan pada hakekatnya merupakan proses menentukan dan menarik pelamar yang mampu untuk bekerja dalam suatu perusahaan atau lembaga pemerintahan (Veithzal Rivai, 2004:158). Perekrutan juga dapat dikatakan sebagai proses untuk mendapatkan sejumlah SDM (pegawai) yang berkualitas untuk menduduki suatu jabatan atau pekerjaan dalam suatu perusahaan atau lembaga pemerintahan. Perekrutan adalah langkah awal yang sangat penting bagi kelangsungan perusahaan atau lembaga pemerintahan. Langkah ini akan sangat menentukan apakah perusahaan atau lembaga pemerintahan bisa bersaing dalam operasionalnya atau bahkan menjadi bangkrut. Dengan perekrutan yang benar, akan didapat sumber daya manusia yang unggul dan mampu menjawab tantangan yang dihadapi perusahaan atau lembaga pemerintahan. Sebaliknya kalau proses perekrutan sudah tidak benar, misalnya hanya asal terima saja setiap pelamar yang datang, maka kehancuranlah yang akan ditemui perusahaan atau lembaga pemerintahan dimaksud. Proses perekrutan ini menjadi tugas dan tanggung jawab utama dari departemen SDM. Kualitas sumber daya manusia perusahaan atau lembaga pemerintahan tergantung

pada kualitas suatu proses perekrutannya. Salah satu fungsi perekrutan yang dilakukan oleh departemen SDM untuk mendapatkan calon pegawai adalah mengadakan seleksi mana yang paling baik dan paling sesuai dengan persyaratan yang diperlukan. Dengan SDM yang dapat menjalankan berbagai fungsinya akan menghasilkan kinerja organisasi yang memberikan manfaat bagi organisasi dan pegawai itu sendiri. Untuk bisa mendapatkan pegawai sesuai dengan yang dibutuhkan, dapat dilakukan dengan cara memperbesar program ekspansinya untuk menarik lebih banyak pelamar.

Proses seleksi merupakan rangkaian tahap-tahap khusus yang digunakan untuk memutuskan pelamar mana yang akan diterima. Proses tersebut dimulai ketika pelamar melamar kerja dan diakhiri dengan keputusan penerimaan. Proses seleksi merupakan pengambilan keputusan bagi calon pelamar untuk diterima atau ditolak. Banyak pertimbangan yang diperlukan untuk memilih orang yang tepat. Pedoman pokok dalam mengadakan seleksi adalah spesifikasi jabatan, karena dari sinilah diketahui kualitas SDM yang dibutuhkan. Jadi, seleksi adalah kegiatan dalam manajemen SDM yang dilakukan setelah proses perekrutan selesai dilaksanakan (Veithzal Rivai 2004:170). Hal ini berarti telah terkumpul sejumlah pelamar yang memenuhi syarat untuk kemudian ditetapkan mana yang akan diterima sebagai pegawai elit birokrat dalam pemerintah daerah.

Pendidikan dan pelatihan merupakan penciptaan suatu lingkungan di mana para pegawai dapat memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan dan perilaku yang spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan. Program pendidikan dan pelatihan dirancang untuk mendapatkan kualitas sumber daya manusia yang baik dan siap untuk berkompetisi di pasar. Perusahaan atau lembaga pemerintahan menyadari bahwa pegawai bukanlah sapi perah yang hanya dimanfaatkan tenaganya untuk kepentingan perusahaan atau lembaga pemerintahan semata. Tetapi pegawai juga menjadi asset perusahaan atau lembaga pemerintahan yang harus selalu ditingkatkan kemampuan dan keterampilannya untuk meningkatkan produktivitas dan pelayanannya. Disamping itu juga untuk mengantisipasi era globalisasi dan pemberlakuan

pasar bebas serta mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat. Pegawai pada dasarnya masih mempunyai keterbatasan-keterbatasan yang melekat pada dirinya, untuk itulah perusahaan atau lembaga pemerintahan merancang adanya program pendidikan dan pelatihan untuk mempersempit keterbatasan yang ada pada pegawainya.

Secara umum, partisipasi, atau *participate/participation* (Inggris) mengandung arti ikut serta, terlibat, atau mengambil bagian. Partisipasi juga berarti keterlibatan seseorang dalam proses pengelolaan suatu kegiatan. Keterlibatan dimaksud seperti misalnya dalam hal pengambilan keputusan, pengorganisasian, pengalokasian sumber daya, pengawasan, penyusunan program, dan pelaksanaan dalam suatu kegiatan. Veitzhal Rivai (2004: 442) mengemukakan bahwa partisipasi merupakan cara mendasar untuk membangun dukungan untuk berubah, mendorong partisipasi untuk melakukan diskusi, komunikasi, sugesti untuk melakukan perubahan. Partisipasi menurut Pretty (1995: 4) adalah proses tumbuhnya kesadaran terhadap kesalinghubungan di antara stakeholders yang berbeda dalam masyarakat, yaitu antara kelompok-kelompok sosial dan komunitas dengan pembuat kebijakan dan lembaga-lembaga jasa lain. Secara sederhana, "partisipasi" dapat dimaknai sebagai "the act of taking part or sharing in something". Dua kata yang dekat dengan konsep "partisipasi" adalah "engagement" dan "involvement".

Pelayanan (*service*) saat ini menjadi salah satu perhatian utama baik di sektor pemerintah terlebih lagi di sektor bisnis. Persaingan yang semakin ketat mendorong kepada organisasi/perusahaan untuk meningkatkan kualitasnya. Seiring dengan perubahan yang terjadi di sisi perilaku dan kebutuhan konsumen, adanya perkembangan teknologi dan era globalisasi maka pelayanan pun berubah secara cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan tersebut. Kaitannya dengan *public service*, pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat ini merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan, maupun hasilnya. Dengan

adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir memuaskan pihak yang mendapat layanan.

Penelitian menunjukkan bahwa dibandingkan faktor-faktor sosial, struktur politiklah yang memainkan peran yang lebih menentukan dalam rekrutmen anggota birokrat perempuan. Kondisi-kondisi sosio-ekonomi memainkan peran menentukan dalam rekrutmen anggota legislatif perempuan baik dalam demokrasi yang baru maupun demokrasi yang telah lama mapan. Berbagai penelitian mengungkapkan adanya peningkatan diskriminasi gender dalam gaji, rekrutmen, promosi dan pemecatan, maupun meningkatnya segregasi profesional dan feminisasi kemiskinan.

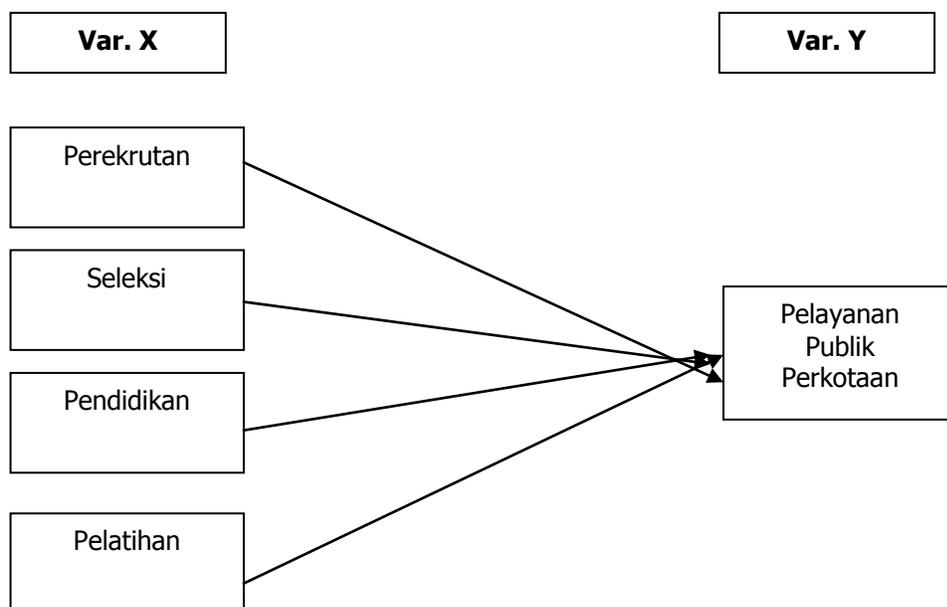
Bagi perempuan agar terpilih masuk ke elit birokrat, mereka harus melalui tiga rintangan krusial: pertama, mereka perlu menyeleksi dirinya sendiri untuk pencalonan; kedua, mereka perlu diseleksi sebagai kandidat oleh elit birokrat di atasnya; dan ketiga, mereka perlu "diseleksi" oleh bawahannya.

Perempuan harus menyeleksi dirinya sendiri jika ingin mencalonkan diri untuk jabatan politik. Keputusan ini pada umumnya dipengaruhi oleh dua faktor: ambisi pribadi dan kesempatan untuk mencalonkan diri untuk terpilih. Bagi perempuan menyatakan secara terbuka untuk pencalonan diri adalah sulit, tetapi ini adalah langkah yang penting untuk memperoleh keterwakilan wanita di elit birokrat. Penilaian perempuan atas kesempatannya dan keinginannya untuk mencalonkan diri akan dipengaruhi oleh besarnya kesempatan untuk mencalonkan diri, bagaimana ramahnya budaya organisasi yang akan mendukung pencalonannya, dan taksiran mengenai sumberdaya yang dapat dimanfaatkan untuk membantu "kampanye" pencalonannya jika dia memutuskan untuk mencalonkan diri. Salah satu faktor penting yang secara serius dapat membantu meningkatkan jumlah perempuan yang berkaitan dengan pencalonan dirinya adalah tahap di mana suatu negara mempunyai organisasi atau gerakan perempuan yang secara khusus memfokuskan kegiatannya pada isu-isu perempuan.

Dalam sistem yang berorientasi birokratik, seleksi kandidat dilakukan secara rinci, eksplisit, sesuai standar dan selanjutnya tidak mempertimbangkan mereka yang berada dalam posisi kekuasaan. Norma-norma dan peraturan-peraturan kepegawaian akan mempengaruhi cara lembaga melaksanakan proses nominasi yang sebenarnya. Bagi perempuan, sistem yang mendasarkan pada birokrasi, yang menggabungkan peraturan-peraturan yang menjamin representasi perempuan merupakan suatu kemajuan yang

menentukan. Dari segi pendidikan, perempuan memiliki kualitas seperti laki-laki, tetapi kualifikasi perempuan dinilai rendah dan diminimalkan dalam sistem birokrasi yang didominasi oleh laki-laki.

Dengan proses perekrutan, seleksi, dan pendidikan-pelatihan yang adil dan proporsional, partisipasi birokrat perempuan meningkat. Pada gilirannya semua itu akan meningkatkan pelayanan publik perkotaan. Kerangka pikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Pikir

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *deskriptif* analitis dengan menggunakan teknik analisis yang sesuai untuk melihat hubungan antara variabel bebas dan terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh birokrat di Pemerintah Kota Bandar Lampung sebanyak 1.181 orang. Sampel yang diperoleh dari jumlah populasi sebanyak 1.181 orang adalah sebanyak 290 responden.

Variabel dan definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Variabel Perekrutan (X_1) diukur dengan menggunakan skala ordinal yang mencakup indikator-indikator 1) dasar penarikan, 2)

sumber-sumber penarikan, dan 3) metode penarikan.

2) Variabel Seleksi (X_2) diukur dengan menggunakan skala ordinal yang mencakup indikator-indikator 1) pendekatan seleksi, 2) metode seleksi, dan 3) materi seleksi.

3) Variabel Pendidikan (X_3) diukur dengan menggunakan skala ordinal yang mencakup indikator-indikator 1) tujuan pendidikan, 2) bentuk/jenis pendidikan dan lamanya masa pendidikan, 3) materi, metode, media, dan evaluasi pendidikan, 4) kualifikasi instruktur.

4) Variabel Pelatihan (X_4) diukur dengan menggunakan skala ordinal yang mencakup indikator-indikator 1) tujuan pelatihan, 2) bentuk/jenis pelatihan dan lamanya masa

pelatihan, 3) materi, metode, media, dan evaluasi pelatihan, 4) kualifikasi instruktur.

- 5) Variabel Pelayanan, yang terdiri dari 1) tangible, 2) reliability, 3) responsiveness, 4) assurance, dan 5) empathy.

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Pengamatan langsung (observasi), studi dokumentasi, Studi literatur, dan penyebaran angket. Sebelum dilakukan pengumpulan data melalui angket yang disebarkan kepada responden dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian. Data kuantitatif dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*).

Untuk melakukan hubungan korelatif pada penelitian ini digunakan teknik analisis jalur sehingga dapat dilihat pengaruh dari setiap variabel terhadap variabel lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil perhitungan didapatkan gambaran bahwa perekrutan pegawai perempuan di lingkungan Pemerintahan Kota Bandar Lampung adalah sebesar 79,13%, yang tergolong "tinggi". Secara rinci, rata-rata dari masing-masing aspek dalam variabel Perekrutan (dengan skor minimal 1 dan maksimal 5) disajikan sebagai berikut.

Tabel 1. Rata-Rata Capaian Setiap Aspek dalam Variabel X₁

No	Aspek Variabel Perekrutan	Rata-Rata Capaian
1	Dasar Penarikan	4,10
2	Sumber Penarikan	3,99
3	Metode Penarikan	3,78

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2009)

Gambaran seleksi pegawai perempuan di lingkungan Pemerintahan Kota Bandar Lampung adalah 78,58%, yang tergolong "tinggi". Secara

rinci, rata-rata dari masing-masing aspek dalam variabel Seleksi (dengan skor minimal 1 dan maksimal 5) disajikan sebagai berikut.

Tabel 2. Rata-Rata Capaian Setiap Aspek dalam Variabel X₂

No	Aspek Variabel Seleksi	Rata-Rata Capaian
1	Pendekatan Seleksi	4,10
2	Metode Seleksi	3,99
3	Materi Seleksi	3,78

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2009)

Gambaran pendidikan perempuan di lingkungan Pemerintahan Kota Bandar Lampung adalah 77,21%, yang tergolong "tinggi". Secara

rinci, rata-rata dari masing-masing aspek dalam variabel Pendidikan (dengan skor minimal 1 dan maksimal 5) disajikan sebagai berikut.

Tabel 1. Rata-Rata Capaian Setiap Aspek dalam Variabel X₃

No	Aspek Variabel Pendidikan	Rata-Rata Capaian
1	Tujuan	3,89
2	Bentuk/Jenis/Lama	3,86
3	Materi, Metode, Media, Evaluasi	3,91
4	Kualifikasi Instruktur	3,70

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2009)

Gambaran pelatihan perempuan di lingkungan Pemerintahan Kota Bandar Lampung adalah

sebesar 80,88%, yang tergolong "sangat tinggi". Secara rinci, rata-rata dari masing-masing aspek

dalam variabel Pelatihan (dengan skor minimal 1 dan maksimal 5) disajikan sebagai berikut.

Tabel 2. Rata-Rata Capaian Setiap Aspek dalam Variabel X_4

No	Aspek Variabel Pelatihan	Rata-Rata Capaian
1	Tujuan	4,10
2	Bentuk/Jenis/Lama	4,06
3	Materi, Metode, Media, Evaluasi	4,01
4	Kualifikasi Instruktur	4,02

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2009)

Gambaran partisipasi perempuan di lingkungan Pemerintahan Kota Bandar Lampung adalah sebesar 81,30%, yang tergolong "sangat tinggi".

Secara rinci, rata-rata dari masing-masing aspek dalam variabel Partisipasi (dengan skor minimal 1 dan maksimal 5) disajikan sebagai berikut.

Tabel 3. Rata-Rata Capaian Setiap Aspek dalam Variabel Y

No	Aspek Variabel Partisipasi	Rata-Rata Capaian
1	Social Participation	4,10
2	Advocacy Participation	4,03
3	Functional Participation	4,06

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2009)

Gambaran pelayanan perempuan di lingkungan Pemerintahan Kota Bandar Lampung adalah sebesar 80,31%, yang tergolong "sangat tinggi".

Secara rinci, rata-rata dari masing-masing aspek dalam variabel Pelayanan (dengan skor minimal 1 dan maksimal 5) disajikan sebagai berikut.

Tabel 4. Rata-Rata Capaian Setiap Aspek dalam Variabel Z

No	Aspek Variabel Pelayanan	Rata-Rata Capaian
1	Tangible	4,05
2	Reliability	3,98
3	Responsiveness	4,05
4	Assurance	3,92
5	Empathy	4,07

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2009)

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh informasi objektif bahwa model pertama yang diajukan menunjukkan kesesuaian (*fit*) dengan data. Berdasarkan hasil uji-F dan uji-T, terhadap koefisien jalur empirik, hipotesis penelitian dapat diterima karena melalui pengujian koefisien jalur, koefisien jalur X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4 ke Y secara statistik bermakna (masing-masing sebesar 0,3167; 0,2850; 0,2263; dan 0,1031). Ini berarti variabel-variabel Perekrutan (X_1), Seleksi (X_2), Pendidikan (X_3), dan Pelatihan (X_4) secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap Pelayanan publik (Y) di lingkungan Pemerintahan Kota Bandar Lampung.

Dilihat dari analisis jalurnya, variabel Perekrutan (X_1) merupakan variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap variabel endogen Pelayanan Publik (Y), diikuti dengan variabel Seleksi (X_2), Pendidikan (X_3), dan terakhir Pelatihan (X_4). Demikian pula, berdasarkan hasil analisis data diperoleh informasi objektif bahwa model kedua dan ketiga yang diajukan menunjukkan kesesuaian (*fit*) dengan data. Berdasarkan hasil uji-F dan uji-T, terhadap koefisien jalur empirik, hipotesis penelitian dapat diterima karena melalui pengujian koefisien jalur, koefisien jalur X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , ke Y secara

statistik bermakna (masing-masing sebesar 0,1733; 0,1801; 0,1114; 0,1288 dan 0,3830). Ini berarti variabel-variabel Perekrutan (X_1), Seleksi (X_2), Pendidikan (X_3), Pelatihan (X_4), secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap Pelayanan Publik (Y) di lingkungan Pemerintahan Kota Bandar Lampung.

Dilihat dari analisis jalurnya, variabel Pelayanan Publik (Y) merupakan variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap variabel Seleksi (X_2), Perekrutan (X_1), Pelatihan (X_4) dan terakhir Pendidikan (X_3).

Secara umum, temuan ini menunjukkan bahwa aspek Perekrutan merupakan aspek yang penting dalam menentukan tingkat partisipasi pegawai untuk bekerja dan berhubungan dengan masyarakat. Partisipasi yang lebih baik dapat terjalin apabila didukung oleh pendidikan dan pelatihan yang tepat. Lebih dari itu, partisipasi pegawai dalam bekerja dan berhubungan dengan masyarakat sangat penting untuk mendukung pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

SIMPULAN

Manajemen SDM (perekrutan, seleksi, pendidikan dan pelatihan) di lingkungan Pemerintahan Kota Bandar Lampung tergolong ke dalam kategori "tinggi/baik". Artinya, secara keseluruhan, pengembangan pegawai sudah dilakukan sesuai standar yang berlaku, walaupun dalam beberapa tingkat tertentu masih dianggap menghambat pengembangan pegawai, yang sifatnya lebih pribadi ketimbang administratif atau organisasional. Partisipasi pegawai dalam bekerja dan berhubungan langsung dengan masyarakat termasuk pada kategori "sangat baik", yang berarti bahwa pegawai mempersepsi bahwa mereka ingin lebih berpartisipasi dalam bekerja dan membantu masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dipersepsi oleh pegawai termasuk pada kategori "sangat baik", yang berarti bahwa pegawai melihat bahwa pelayanan yang selama ini diberikan sudah sesuai dengan harapan.

Manajemen SDM (perekrutan, seleksi, pendidikan dan pelatihan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintahan Kota Bandar Lampung. Variabel eksogen yang memiliki pengaruh terbesar terhadap Pelayanan Publik adalah variabel Perekrutan, sedangkan yang memiliki pengaruh terkecil adalah variabel Pelatihan.

Manajemen SDM (perekrutan, seleksi, pendidikan dan pelatihan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Pelayanan di lingkungan Pemerintahan Kota Bandar Lampung. Variabel eksogen yang memiliki pengaruh terbesar terhadap Pelayanan adalah variabel Pendidikan.

Secara langsung, variabel Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Encarta. 2005. Encarta Thesaurus. www.encyclopedia.com
- Poerwandari.2004. *Dimensi – Dimensi Pengalaman Perempuan dan Penelitian Feminis*. Woman Research Institute (WRI). <http://www.wri.or.id>
- Pretty ,J. 1995. *Regenerative Agriculture Policies and Practices for Sustainability and Selfreliance*. London, Earthscan, (Dalam: R Ramires. Participatory Learning and communication Approaches for Managing Pluralisme. http://www.fao.org/documents/show_cdr.asp?urlfile=/DOCREP/W8827E/w8827e08.htm., 17 Agustus 2008).
- Instruksi Presiden No. 9 Tahun 2000. Tentang Pengarusutamaan Gender dalam Pembangunan Nasional. Bandung : Citra Umbara
- Veithzal Rivai. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.