

Analisis Sumber Daya Manusia dan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan di Bidang Kepegawaian (Studi Tentang Aplikasi SIPO di BKPSDM Kabupaten Tulungagung)

Nyuwin

Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Islam Kadiri

Abstrak

Pasal 23 ayat (4) Undang-Undang N0. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem informasi yang terdiri atas Sistem Informasi Elektronik atau Non Elektronik yang sekurang-kurangnya meliputi; profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja. Di tahun 2019 Organisasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Tulungagung telah melaksanakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian. Berdasarkan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ditegaskan bahwa penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanannya secara berkala.

Penelitian ini memiliki tujuan pertama untuk menganalisis pengaruh sumber daya manusia terhadap pelayanan di bidang kepegawaian, Kedua menganalisis pengaruh sistem informasi manajemen terhadap pelayanan di bidang kepegawaian, Ketiga menganalisis pengaruh sumber daya manusia dan sistem informasi manajemen terhadap pelayanan di bidang kepegawaian.

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan metode survey. Obyek penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Tulungagung sebanyak 60 orang. Teknik analisis data terhadap pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Penelitian ini memperoleh hasil, diantaranya 1. Sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan di bidang kepegawaian. 2. Sistem informasi manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan di bidang kepegawaian. 3. Sumber daya manusia dan sistem informasi manajemen secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan di bidang kepegawaian.

Kata Kunci : Sumber Daya Manusia, Sistem Informasi Manajemen , Pelayanan

Abstract

Article 23 section (4) of Law N0. 25/2009 concerning Public Administrations, Suppliers are obliged to oversee data frameworks comprising of Electronic or Non-Electronic Data Frameworks, which in any event incorporates; coordinator profile, chief profile, administration principles, administration declarations, grievance director and execution evaluation. In 2019 the Work force and HR Advancement Organization (BKPSDM) of Tulungagung Regime has executed the Local area Fulfillment Record (IKM) as a push to improve the nature of staffing administrations. In view of Law number 25 of 2009 concerning Public Administrations, it is asserted that public specialist organizations are obliged to complete appraisals of their administration execution occasionally.

This study has the first objective to analyze the influence of human resources on services in the field of employment, Second to analyze the effect of management information systems on services in the field of employment, Third to analyze the effect of human resources and management information systems on services in the field of employment.

The examination utilized in this exploration is quantitative examination strategies with overview techniques. The object of this exploration is all representatives at the Staff and HR Improvement Office (BKPSDM) Tulungagung Rule upwards of 60 individuals. The information examination method for testing the speculation of this investigation utilizes various straight relapse examination. This investigation got results, including 1. Human resources have a positive and significant effect on services in the field of employment. 2. Management information

systems have a positive and significant effect on services in the field of employment. 3. Human resources and management information systems together have a positive and significant effect on service in the field of employment.

Keywords: Human Resources, Management Information Systems, Services

Latar Belakang Teoritis

Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam setiap tindakan hierarkis. Meskipun ditopang oleh kantor dan kerangka kerja sama seperti sumber pembiayaan yang tidak perlu, tanpa bantuan aset yang dapat diandalkan, latihan hierarki tidak akan diselesaikan seperti yang diharapkan (Notoadmojo, 2003: 5). Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci utama yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhan. Setiap orang harus memiliki kapasitas dan tugas masing-masing sesuai dengan posisinya. Kemampuan sumber daya manusia merupakan nilai fundamental dalam menawarkan jenis bantuan yang cepat, sederhana, sedang, dan bermutu tinggi. Untuk mewujudkannya, penting untuk mengubah administrasi publik menjadi mahir untuk mempercepat dan bekerja dengan administrasi.

Pasal 23 ayat (4) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem informasi yang terdiri atas Sistem Informasi Elektronik atau Non Elektronik yang sekurang-kurangnya meliputi; profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja.

Apriyanto (2018) mengungkap bahwa keinginan perwakilan untuk memberikan data dan memberikan reaksi yang cepat dalam menangani suatu masalah akan berdampak pada penataan loyalitas konsumen. Dalam sebuah pergaulan, disposisi sangat penting karena seseorang dapat memiliki banyak mentalitas yang mengandung perspektif kerja penilaian positif atau negatif tentang bagian-bagian pasar kerja, khususnya pemenuhan pekerjaan, inklusi pekerjaan, dan tanggung jawab otoritatif. Seseorang dengan tingkat pemenuhan pekerjaan yang signifikan memiliki sentimen yang baik tentang pekerjaan tersebut, sementara seseorang yang kecewa memiliki sentimen negatif tentang

pekerjaan tersebut.

Di tahun 2019 Organisasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Tulungagung telah melaksanakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian. Berdasarkan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ditegaskan bahwa penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanannya secara berkala.

Penelitian ini memiliki tujuan *pertama* untuk menganalisis pengaruh sumber daya manusia terhadap pelayanan di bidang kepegawaian, *Kedua* menganalisis pengaruh sistem informasi manajemen terhadap pelayanan di bidang kepegawaian, *Ketiga* menganalisis pengaruh sumber daya manusia dan sistem informasi manajemen terhadap pelayanan di bidang kepegawaian.

Sumber Daya Manusia

Seperti yang diindikasikan oleh Malayu S.P. Hasibuan (2006:10) dalam bukunya Manajemen sumber daya manusia, menjelaskan bahwa : Manajemen sumber daya manusia adalah seni dan studi menangani koneksi dan pekerjaan angkatan kerja sehingga mereka layak dan efektif dalam membantu pengakuan tujuan organisasi, perwakilan dan masyarakat.

Dari definisi diatas, maka ditarik kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dari seni yang mengatur hubungan dan peran tenaga kerja yang diidentifikasi dengan perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian bermacam-macam fungsi manajemen sumber daya manusia secara efektif dan efisien dengan menciptakan tujuan perorangan, pekerja dan masyarakat.

Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia sebagaimana diindikasikan oleh Malayu S.P. Hasibuan (2006:21) dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia, memiliki beberapa fungsi yaitu sebagai berikut : (1) Perencanaan, (2)

Pengorganisasian, (3) Pengarahan, (4)
 Pengendalian, (5) Pengadaan, (6)
 Pengembangan, (7) Kompensasi, (8)
 Pengintegrasian, (9) Pemeliharaan, (10)
 Kedisiplinan, (11) Pemberhentian

Sistem Informasi Manajemen

Sistem berasal dari bahasa latin (systema) dan bahasa yunani (sustema) adalah satuan yang terdiri dari segmen atau komponen yang dihubungkan bersama untuk bekerja dengan perkembangan data, material, atau energi.. Sistem adalah kumpulan / bagian sebenarnya yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama dalam keramahan untuk mencapai tujuan tertentu.

Informasi berasal dari kata Perancis kuno, kata information bermula muncul dari bahasa latin informationem yang berarti ide, garis besar, dan konsep. Informasi suatu hal dari informare yang mengandung arti tindakan dalam informasi dan korespondensi. Sesuai istilah informasi adalah sekumpulan informasi / realitas yang dikoordinasikan atau disiapkan dengan tujuan tertentu sehingga memiliki arti penting bagi penerima.

Pengertian informasi yang ditunjukkan oleh pendapat para ahli, sebagai berikut (Yakub dan Vico, 2014) :

a. Menurut George R. Terry, informasi adalah data awal yang bersifat penting dan memberikan pengetahuan awal yang bermanfaat. Informasi merupakan bermacam-macam dan penanganan data untuk memberikan keterangan atau pengetahuan.

b. Menurut Jogiyono, informasi didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu struktur yang lebih bermanfaat atau signifikan bagi penerima manfaat, yang menggambarkan suatu peristiwa. Menurut UU 14 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik, informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan serta format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.

Berdasarkan pemahaman di atas penulis beranggapan bahwa, sistem informasi

adalah suatu sistem manajemen administrasi hierarkis baik administratif maupun vital dalam memberikan laporan-laporan penting kepada pihak luar

Pelayanan Publik

Tingkat kepuasan sebagai fungsi dari perbedaan harapan dengan tingkat kinerja/ pelaksanaan. Jadi pemenuhan penerima manfaat administrasi adalah tingkat sentimen individu setelah membandingkan pelaksanaan yang nyata dan asumsi yang ada padanya. Jika pelaksanaan yang semestinya sesuai dan bahkan melampaui asumsi bagi penerima bantuan, maka ia akan merasa terpenuhi, namun dengan asumsi presentasi yang didapat di bawah asumsinya, penerima bantuan akan kecewa. Efeknya pada bagi penerima layanan yang merasa puas akan tetap menggunakan pelayanan yang ada dan memberikan komentar baik terhadap instansi pemberi layanan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan secara nyata oleh penerima layanan, Zeithaml (1988:45) memberikan indikator kepuasan penerima layanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut yang dikatakan penerima layanan Kelima dimensi tersebut adalah:

1. Reliability (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (accurately) dan kemampuan untuk dipercaya (dependably), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (ontime), dengan menawarkan jenis bantuan dengan cara yang nyaman (tepat waktu), dengan cara yang sama sesuai dengan rencana yang dijamin dan tanpa melakukan kesalahan.

2. Responsiveness (daya tanggap) yaitu kemauan atau keinginan para petugas untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan penerima layanan. Membiarkan penerima layanan menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas, akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali jika kesalahan ini cenderung cepat, ini cenderung menjadi pengalaman yang penting dan menyenangkan.

3. Assurance (jaminan) yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keraguan penerima layanan dan merasa terbebas

dari bahaya dan resiko.

4. *Emphaty* (empati) yaitu meliputi sikap kontak petugas maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan penerima layanan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

5. *Tangibles* (produk-produk fisik) Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi serta yang lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

Kelima komponen kualitas pelayanan tersebut merupakan konsep yang kemudian akan dijabarkan kedalam beberapa variabel untuk mengukur tingkat kepuasan.

Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan metode survey. Obyek penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Tulungagung sebanyak 60 orang. Teknik analisis data terhadap pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program Software SPSS 20.00 For Windows. Analisis linier berganda ini digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel bebas yaitu sumber daya manusia dan sistem informasi manajemen terhadap variabel terikat yaitu pelayanan di bidang kepegawaian di Kabupaten Tulungagung. Persamaan untuk model Regresi linier berganda. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sumber daya manusia dan sistem informasi manajemen terhadap pelayanan di bidang kepegawaian di Kabupaten Tulungagung maka digunakan uji simultan (uji t) dan uji parsial (uji f).

Hasil Dan Pembahasan

Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Dari Hasil uji validitas instrument variabel sumber daya manusia, sistem informasi manajemen dan pelayanan di bidang kepegawaian memiliki nilai korelasinya berada di atas 0,254 dengan level signifikan lebih kecil dari 0,05 sehingga dinyatakan valid dan layak untuk diolah sebagai data penelitian. Kemudian pengujian reliabilitas di atas, yaitu nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60, maka hasilnya dapat dinyatakan bahwa

variabel sumber daya manusia, sistem informasi manajemen dan pelayanan di bidang kepegawaian adalah reliabel.

Kemudian hasil uji t diperoleh hasil pertama Pengaruh variabel sumber daya manusia (X1) terhadap pelayanan di bidang kepegawaian adalah t hitung sebesar 3,067. Artinya terdapat pengaruh secara parsial sumber daya manusia terhadap pelayanan di bidang kepegawaian. Kedua Pengaruh variabel sistem informasi manajemen (X2) terhadap pelayanan di bidang kepegawaian adalah t hitung sebesar -2,900. Artinya menunjukkan signifikansi pengaruh sistem informasi manajemen terhadap pelayanan di bidang kepegawaian.

Kemudian untuk Uji Simultan (F) Tabel nilai F hitung = 9,00 dengan probabilitas (sig. F) = 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga disimpulkan bahwa variabel sumber daya manusia dan sistem informasi manajemen berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap pelayanan di bidang kepegawaian. Sedangkan untuk Uji Parsial (t) pengaruh variabel sumber daya manusia terhadap pelayanan di bidang kepegawaian dan pengaruh sistem informasi manajemen terhadap pelayanan di bidang kepegawaian dinyatakan signifikan.

Pembahasan

Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Pelayanan di Bidang Kepegawaian

Berdasarkan hasil analisis data dalam uji hipotesis parsial (uji t), menunjukkan nilai t hitung = 3,067; sig = 0,003 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial variabel sumber daya manusia terhadap pelayanan di bidang kepegawaian. Dengan demikian sesuai dengan hipotesis Ha1 yaitu sumber daya manusia secara bersama maupun parsial signifikan berpengaruh positif terhadap pelayanan di bidang kepegawaian (Studi Tentang Aplikasi Sipo di Bkpsdm Kabupaten Tulungagung).

Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Pelayanan di Bidang Kepegawaian

Berdasarkan hasil analisis data dalam uji hipotesis parsial (uji t), menunjukkan nilai t hitung = -2,900; sig = 0,005 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat

pengaruh secara parsial variabel sistem informasi manajemen terhadap pelayanan di bidang kepegawaian. Dengan demikian sesuai dengan hipotesis Ha2 yaitu sistem informasi manajemen secara bersama maupun parsial signifikan berpengaruh positif terhadap pelayanan di bidang kepegawaian (Studi Tentang Aplikasi Sipo di Bkpsdm Kabupaten Tulungagung).

Pengaruh Sumber Daya Manusia dan Sistem Informasi Manajemen terhadap Pelayanan di Bidang Kepegawaian

Dari Uji F Tabel variabel sumber daya manusia dan sistem informasi manajemen terhadap pelayanan di bidang kepegawaian menunjukkan bahwa nilai F hitung = 9,409 lebih besar dari F tabel sebesar 3,16, dengan probabilitas tingkat kesalahan (sig. F) = 0,000 atau $0\% < 0,05$ atau 5% . Tingkat kepercayaan pengaruh variabel sumber daya manusia dan sistem informasi manajemen secara bersama-sama terhadap variabel pelayanan di bidang kepegawaian. nilai signifikansi untuk sumber daya manusia (X1) dan Sistem Informasi Manajemen (X2) terhadap pelayanan di bidang kepegawaian (Y) adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai f hitung $9,000 >$ nilai f tabel 3,16. Hal tersebut membuktikan bahwa Ho3 ditolak dan Ha3 diterima, artinya terdapat pengaruh sumber daya manusia dan sistem informasi manajemen terhadap kepuasan pelayanan di bidang kepegawaian secara signifikan.

Kesimpulan

1. Sumber Daya Manusia berpengaruh signifikan terhadap pelayanan artinya peningkatan sumber daya manusia yang dirasakan oleh pegawai berdampak pada peningkatan pelayanan di bidang kepegawaian.
2. Sistem Informasi Manajemen berpengaruh signifikan terhadap pelayanan artinya peningkatan sistem informasi manajemen yang dirasakan oleh pegawai berdampak pada peningkatan pelayanan di bidang kepegawaian.
3. Sumber Daya Manusia dan Sistem Informasi Manajemen berpengaruh signifikan terhadap pelayanan artinya peningkatan sumber daya manusia dan sistem informasi manajemen yang

dirasakan oleh pegawai berdampak pada peningkatan pelayanan di bidang kepegawaian.

Saran

1. Mengingat pengaruh dari kedua variabel yaitu sumber daya manusia dan sistem informasi manajemen masih rendah, maka disarankan kepada peneliti lebih lanjut yang tertarik dengan tema yang relevan untuk menambah jumlah variabel penelitian.
2. Perlu perbaikan dan pengembangan lagi program aplikasi SIPO melalui pengkomunikasian bahwa pencapaian pelayanan merupakan tujuan organisasi, sehingga menimbulkan rasa ingin belajar dan bisa beradaptasi dengan perkembangan terkini.
3. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Tulungagung hendaknya memperhatikan sumber daya manusia dan sistem informasi manajemen yang ada, karena penting dalam menjamin dan mendukung kelancaran tugas-tugas kepegawaian sehingga memiliki sumber daya manusia dan sistem informasi manajemen yang baik dan adaptasi program aplikasi terkini akan meningkatkan pelayanan di bidang kepegawaian.

Daftar Pustaka

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Apriyanto, Eka. 2018. *Analisa Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Fasilitas, Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Konsumen Di Laboratorium Klinik Parahita Yogyakarta*. Jurnal Ekobis Dewantara Vol. 1 No.5.
- Hatane, Raymond dan hutabarat, J. (2015). *Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat Dan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire)*. Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri, Vol. 1 No. 1.

- Hasibuan, Malayu, S.P, (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Kemenpan-RB. (2020b, May). *ASN Bersiap Menyongsong Tatanan Normal Baru* retrieved from <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/asn-bersiap-menyongsong-tatanan-normal-baru>
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Rahmawati,Diah dan Talkah, Abu. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas*. Jurnal Ilmu Manajemen, Volume 6, Nomor 1
- Yakub dan Vico Hisbanarto. 2014. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. (Yogyakarta: Graha Ilmu)
- Yulianto. 2020. *Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal*. Prosiding Seminar Stiami, Volume 7, No. 2.
- Zigan, K.; Macfarlane, F. and Desombre, T. (2008). *Intangible resources as performance drivers in European hospitals*. *International Journal of Productivity and Performance Management*. Guildford, UK : Emerald Group Publishing Limited School of Management, University of Surrey. Vol. 57 No. 1, 2008 pp. 57-71.