

Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar

Dahlan, Djamil Hasim, Hamdan

Fakultas Ilmu Administrasi, Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Yapis Biak Papua

Email: ellanglan@yahoo.co.id

(Diterima: 8-Juni-2017; di revisi: 05-September-2017; dipublikasikan: 30-Desember-2017)

ABSTRAK

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamelate dihadapkan pada kualitas Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi yang selalu berorientasi pada jasa pelayanan yang berkualitas sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah (i) untuk menganalisis pengaruh manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar; (ii) untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar; (iii) untuk menganalisis pengaruh manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Sampel yang digunakan adalah sampel jenuh yaitu menggunakan seluruh anggotapopulasi sebagai sampel yang berjumlah 19 pegawai. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan kuesioner. Data dianalisis dengan regresi sederhana dengan bantuan software SPSS 20.00 forwindows. Hasil penelitian menunjukkan (i) manajemen SDM berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar; (ii) budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota; (iii) manajemen SDM dan Budaya Organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar

Kata Kunci: *Manajemen SDM, Budaya Organisasi dan Kualitas layanan*

ABSTRACT

In improving service quality Tamalate faced District Office on the quality of Human Resources and Organizational Culture is always oriented to quality services in an effort to meet the needs and expectations of society. The purpose of this study were (i) to analyze the influence of human resource management of the quality of service at the District Office Tamalate Makassar; (Ii) to analyze the influence of organizational culture on quality of service at the District Office Tamalate Makassar; (Iii) to analyze the influence of human resource management and organizational culture on quality of service at the District Office Tamalate Makassar. The samples are saturated samples that use the entire population as a sample of 19 employees. Data collection methods used were observation, interviews, and questionnaires. Data were analyzed with simple regression with SPSS 20:00 for windows. The results showed: (i) human resources management a significant effect on the quality of service Tamalate Makassar City District Office; (Ii) Organizational culture significantly influence service quality Tamalate City District Office; (Iii) human resource management and organizational culture together affect the service quality Tamalate Makassar City District Office

Keywords: *Human Resource Management, Organizational Culture and Quality of Service.*

PENDAHULUAN

Organisasi merupakan suatu sistem yang saling mempengaruhi satu sama lain, apabila salah satu dari sub sistem tersebut rusak, maka akan mempengaruhi sub-sub sistem yang lain (Al Fatta, 2007; Jamaluddin, Salam, Yunus, & Akib, 2017; Saggaf, Salam, Kahar, & Akib, 2014; Tadampali, Hadi, & Salam, 2016; Toha, 2014). Sistem tersebut dapat berjalan dengan semestinya jika individu-individu yang ada di dalamnya berkewajiban mengaturnya, yang berarti selama anggota atau individunya masih suka dan melaksanakan tanggungjawab sebagaimana mestinya maka organisasi tersebut akan berjalan dengan baik. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan unsur yang strategis dalam menentukan sehat tidaknya suatu organisasi. Pengembangan SDM yang terencana dan berkelanjutan merupakan kebutuhan yang mutlak terutama untuk masa depan organisasi.

Sumber daya yang menggerakkan dan mengarahkan organisasi, sumber daya manusia harus selalu diperhatikan, dijaga, dipertahankan serta dikembangkan oleh organisasi (Pfeffer & Salancik, 2003). Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah organisasi dengan skala besar maupun kecil, sumber daya manusia dipandang sebagai unsur yang sangat menentukan dalam proses pengembangan organisasi karena pengembangan kualitas pelayanan akan terealisasi apabila ditunjang oleh sumber daya manusia yang berkualitas (Tangkilisan, 2005).

Dalam kondisi lingkungan tersebut, manajemen dituntut untuk mengembangkan cara baru untuk mempertahankan anggota organisasi pada produktivitas tinggi serta mengembangkan potensinya agar memberikan kontribusi maksimal pada organisasi. Masalah sumber daya manusia yang kelihatannya hanya merupakan masalah intern dari suatu organisasi sesungguhnya mempunyai hubungan yang erat dengan masyarakat luas sebagai pelayanan publik yang diukur dari kinerja.

Salah satu lembaga penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Makassar yang langsung berhadapan kepada masyarakat adalah pada tingkat terendah yakni Kecamatan Tamalate, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2005 tentang Kecamatan Tamalate yang berada di wilayah Kecamatan bertanggung jawab kepada walikota yang merupakan ujung tombak dari pelaksanaan pemerintahan Kota Makassar. Salah satu layanan publik yang diberikan pemerintah Kota Makassar yang mendapat sorotan adalah pelayanan di Kantor Kecamatan Tamalate yang langsung bersentuhan dengan masyarakat dan merupakan kebutuhan vital masyarakat yaitu pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).

Kualitas pelayanan publik Kecamatan Tamalate tentu tidak lepas dari aparaturnya pemerintah Kecamatan Tamalate sebagai ujung tombak pelayanan yang berkaitan erat dengan kinerjanya. Aparatur pemerintah Kecamatan Tamalate dapat meningkatkan kualitas layanan publiknya untuk menjalankan visi misi dengan menjaga kinerjanya sebagai bukti pengabdian kepada Negara dan masyarakat.

Upaya untuk meningkatkan kualitas layanan Kantor Kecamatan Tamalate di hadapkan pada kualitas SDM yang memadai dan budaya organisasi yang selalu berorientasi pada jasa layanan yang berkualitas sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan masih terdapat pegawai yang belum bisa menggunakan teknologi yang ada walaupun sebagian fasilitas sudah cukup tersedia, selain itu

masih ada pegawai kurang serius dan sungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya sehingga tujuan yang diharapkan belum maksimal. Kemampuan pegawai dilihat dari penguasaan bidang dan tugasnya masing-masing mempunyai kontribusi yang besar terhadap kualitas layanan yang diberikan.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu mendeskripsi secara sistematis, faktual dan akurat terhadap suatu perlakuan pada wilayah tertentu mengenai hubungan sebab-akibat berdasarkan pengamatan terhadap akibat yang ada, kemudian menduga faktor sebagai penyebab melalui pendekatan kuantitatif (Yusuf, 2016). Sedangkan sifat penelitian ini adalah verifikatif yaitu meneliti hubungan, variabel bebas (*independent variable*) terhadap variabel terikat (*dependent variable*) yang diteliti.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar, yaitu pengaruh manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

Teknik Pengumpulan Data

Pelaksanaan pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan cara: 1) Wawancara yaitu mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden dalam hal ini data diperoleh dengan melakukan wawancara dengan Camat, kepala seksi, dan beberapa pegawai untuk mendapatkan informasi yang diinginkan manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. 2) Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas keseharian, lingkungan dan sarana kerja yang berhubungan dengan penulisan tesis ini. 3) Dokumentasi berdasarkan Arikunto (2002) bahwa “metode dokumentasi merupakan mencari data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya”. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan data tentang profil Kantor Camat Tamalate Kota Makassar. 4) Angket yaitu pengumpulan data dilakukan melalui daftar pernyataan yang disiapkan untuk tiap responden yang ada pada Kantor Camat Tamalate Kota Makassar

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Manajemen SDM Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai koefisien regresi Manajemen SDM sebesar 0,366 artinya setiap kenaikan 1 Manajemen SDM maka kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,366 dan sebaliknya jika

terjadi penurunan 1 Manajemen SDM maka kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar juga akan mengalami penurunan sebesar 0,366 perubahan pada manajemen SDM akan berpengaruh terhadap kualitas layanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

Manajemen Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah organisasi, sumber daya manusia dipandang sebagai unsur yang sangat menentukan dalam proses pengembangan organisasi karena pengembangan kualitas pelayanan akan terealisasi apabila ditunjang oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

Kemampuan suatu organisasi sangat bergantung pada ketersediaan dan kemampuan manajemen SDM dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan. SDM dalam hal ini pegawai yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan dalam bidang yang menjadi tanggungannya. Pegawai Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar memiliki pengetahuan dan ketrampilan dalam bidang yang menjadi tanggung jawab sehingga mampu melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan baik karena sebagian besar pegawainya berpendidikan Sarjana (S1) yaitu sebanyak 11 pegawai atau sekitar 57.89 persen dari total pegawai atau 15.79 persen dan yang berpendidikan Megister (S2) sebanyak 3 orang dan selebihnya adalah berpendidikan SMA.

Manajemen SDM yang efektif mengharuskan manajer menemukan cara terbaik dalam mengkaryakan orang-orang agar mencapai tujuan perusahaan dan meningkatkan kinerja organisasi. Kemampuan suatu organisasi sangat bergantung pada ketersediaan dan kemampuan SDM dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan. SDM dalam hal ini pegawai yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan dalam bidang yang menjadi tanggung jawabnya.

Hasil penelitiannya lainnya menunjukkan SDM merupakan elemen utama organisasi di bandingkan dengan elemen lain seperti modal, teknologi, dan uang sebab manusia itu sendiri yang mengendalikan yang lain (Prasetyo, 2015). Latihan dan pengembangan dapat didefinisikan sebagai usaha yang terencana dari organisasi untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan pegawai. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Setyaningsih & Rihandoyo (2013)) tentang analisis kualitas layanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan.

Hasil Penelitiannya menunjukkan kualitas layanan pembuatan E-KTP masih kurang maksimal, faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pembua-tan E-KTP diantaranya adalah sumberdaya manusia dalam pelayanan pemb-uatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan yang tidak sebanding dengan banyaknya warga Kecamatan Pedurungan yang membuat E-KTP.

Manajemen SDM memegang pe-rananan penting dalam keberhasilan suatu organisasi, pentingnya manajemen SDM ini perlu disadari, bagaimanapun majunya teknologi saat ini, faktor manusia tetap memegang peranan penting bagi keberhasilan organisasi. Oleh karena itu Manajemen SDM yang baik perlu dilakukan oleh organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas layanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai koefisien regresi budaya organisasi sebesar 0,326 .artinya setiap kenaikan 1 budaya organisasi maka kualitas layanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,326 dan sebaliknya jika terjadi penurunan 1 budaya organisasi maka kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar juga akan mengalami penurunan sebesar 0,326 perubahan pada budaya

organisasi akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Menurut Kotter dan Heskett (1997:53) mengatakan bahwa budaya yang kuat dapat menghasilkan efek yang sangat mempengaruhi individu dan kinerja dalam memberikan pelayanan terbaik, bahkan dalam suatu lingkungan bersaing pengaruh tersebut dapat lebih besar daripada faktor-faktor lain seperti struktur organisasi, alat analisis keuangan, kepemimpinan dan lain-lain (Hackman & Wageman, 1995).

Pemahaman tentang budaya organisasi perlu ditanamkan sejak dini kepada pegawai. Bila pada waktu permulaan masuk kerja, mereka masuk ke instansi dengan berbagai karakteristik dan harapan yang berbeda-beda, maka melalui training, orientasi dan penyesuaian diri, pegawai akan menyerap budaya organisasi yang kemudian akan berkembang menjadi budaya kelompok, dan akhirnya diserap sebagai budaya pribadi.

Hasil penelitiannya menunjukkan gaya kepemimpinan dan budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Cheki (1996), yang meneliti tentang budaya organisasi perusahaan China, Hasil temuan berkaitan dengan budaya organisasi adalah: (1) Budaya organisasi yang kuat membantu kinerja organisasi bisnis karena menciptakan suatu tingkatan yang luar biasa dalam diri para karyawan; (2) Budaya organisasi yang kuat membantu kinerja organisasi karena memberikan struktur dan kontrol yang dibutuhkan tanpa harus bersandar pada birokrasi formal yang kaku dan yang dapat menekan tumbuhnya motivasi dan inovasi. Dengan demikian berdasarkan hasil penelitian ini dan penelitian terdahulu maka bahwa budaya organisasi sebagai nilai-nilai dan norma yang baik akan membantu pencapaian tujuan organisasi termasuk memberikan pelayanan yang juga baik.

Pengaruh manajemen SDM dan budaya organisasi secara bersama-sama terhadap Kualitas layanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar

Untuk mengetahui pengaruh manajemen SDM dan budaya organisasi secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar dilakukan uji-f, hasil olah data diatas menunjukkan bahwa nilai f-hitung sebesar 22,471 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari pada taraf signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan manajemen SDM dan budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas layanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate ditentukan oleh manajemen SDM dan budaya organisasi yang selalu berorientasi pada jasa layanan yang berkualitas sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kemampuan kemampuan pegawai yang dikaitkan dengan aspek kelancaran pencapaian tujuan organisasi, termasuk didalamnya dalam rangka pemberian pelayanan yang berkualitas (Liao & Chuang, 2004).

Hasil penelitiannya menunjukkan gaya kepemimpinan dan budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan. Gaya kepemimpinan merupakan salah satu indikator dari manajemen SDM mempunyai peranan penting dalam memberikan kepuasan kerja karyawan (pelayanan).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian maka dapat disimpulkan 1) Manajemen SDM berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Nilai koefisien regresi sebesar 0,366 artinya setiap kenaikan 1 Manajemen SDM maka kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,366 dan sebaliknya jika terjadi penurunan 1 Manajemen SDM maka kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar juga akan mengalami penurunan sebesar 0,366 perubahan pada manajemen SDM akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. 2) Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar nilai koefisien regresi budaya organisasi sebesar 0,326. Artinya setiap kenaikan 1 budaya organisasi maka kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,326 dan sebaliknya jika terjadi penurunan 1 budaya organisasi maka kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar juga akan mengalami penurunan sebesar 0,326. 3) Manajemen SDM dan Budaya Organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar tabel ANAVAR menunjukkan nilai Fhitung sebesar 22,471 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari pada taraf signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 0,05.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Fatta, H. (2007). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk keunggulan bersaing perusahaan dan organisasi modern*. Penerbit Andi.
- Arikunto, S. (2002). Metode penelitian. *Jakarta: Rineka Cipta*, 71–89.
- Cheki, Y. (1996). Budaya Perusahaan Cina Sebuah Analisis Berdasarkan Model Kotler & Heskett. *Manajemen Usahawan Indonesia*, (7).
- Hackman, J. R., & Wageman, R. (1995). Total quality management: Empirical, conceptual, and practical issues. *Administrative Science Quarterly*, 309–342.
- Jamaluddin, J., Salam, R., Yunus, H., & Akib, H. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Ad'ministrare*, 4(1), 25–34.
- Liao, H., & Chuang, A. (2004). A multilevel investigation of factors influencing employee service performance and customer outcomes. *Academy of Management Journal*, 47(1), 41–58.
- Pfeffer, J., & Salancik, G. R. (2003). *The external control of organizations: A resource dependence perspective*. Stanford University Press.

- Prasetyo, A. R. (2015). Pengaruh Kapasitas Sumber Daya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Pengendalian Interen Akuntansi dan Good Corporate Governance Terhadap Keterandalan Dan Ketepatanwaktuan Pelaporan Keuangan Pemerintah (Studi Empiris Pada 32 Satuan Kerja di Polda Jambi). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jambi*.
- Saggaf, S., Salam, R., Kahar, F., & Akib, H. (2014). Pelayanan Fungsi Administrasi Perkantoran Modern. *Jurnal Ad'ministrare*, 1(1), 20–27.
- Setyaningsih, E. L., & Rihandoyo, R. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan E-ktip Di Kecamatan Pedurungan. *Journal of Public Policy and Management Review*, 2(1), 121–130.
- Tadampali, A. C. T., Hadi, A., & Salam, R. (2016). Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Turnover Intention Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada PT Bank SulSelBar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 35–46.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen publik*. Grasindo.
- Toha, M. (2014). Perilaku organisasi.
- Yusuf, A. M. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Prenada Media.