

Peran Manajemen Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Bima

Suryadin

Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima

Muhamad Badar

Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima

Alamat: Jln. Wolter Monginsidi Komplek Tolobali, Kota Bima

Korespondensi penulis: suryadin.stiebima19@gmail.com

Abstract. Jenis penelitian ini bersifat asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh peran manajemen pengelolaan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Bima. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket yang berisi sejumlah pertanyaan dengan pengukuran skala likert. Populasi yang digunakan adalah seluruh pegawai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Bima yang berjumlah 46 orang dengan sampel sebanyak 46 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan jenuh yaitu seluruh populasi sampel dijadikan. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa manajemen peran pengelolaan sumber daya manusia secara parsial berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Bima.

Keywords: Management of Human Resources, Quality of Community Services.

Abstrak. Jenis penelitian ini bersifat asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh peran manajemen pengelolaan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Bima. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket yang berisi sejumlah pertanyaan dengan pengukuran skala likert. Populasi yang digunakan adalah seluruh pegawai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Bima yang berjumlah 46 orang dengan sampel sebanyak 46 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh yaitu seluruh populasi dijadikan sampel. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa manajemen peran pengelolaan sumber daya manusia secara parsial berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Bima.

Kata kunci: Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Publik.

LATAR BELAKANG

Peran sumber daya manusia pada hakekatnya merupakan bagian integral di perpustakaan, sumber daya manusia berperandalam melaksanakan tercapai visi dan misi yang di tetapkan. Adapun tugas sumber daya manusia di perpustakaan perguruan tinggi adalah mengembangkan koleksi, mengolah dan merawat bahan perpustakaan, memberi layanan yang baik serta melaksanakan administrasi perpustakaan. Kelima tugas tersebut dilaksanakan dengan sistem administrasi dan organisasi yang berlaku bagi penyelenggara sebuah perpustakaan perguruan tinggi. Pentingnya peran sumber daya manusia pada perpustakaan adalah petugas yang selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap

kegiatan organisasi, karena petugas menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan dari perpustakaan. Suatu tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif dari petugas meskipun fasilitas yang dimiliki perpustakaan memadai. Fasilitas perpustakaan tidak ada manfaatnya jika peran aktif petugas tidak di ikut sertakan. Konteks kepastakawanan, Sumber Daya Manusia menjadi titik fokus perhatian di mana pengukuran pelayanannya akan dapat terlihat dari berbagai sudut pandang. Pengukuran dapat di lakukan oleh internal perpustakaan dan juga bisa dilakukan dari pihak luar, termasuk dari pemustaka. Kajian dari pemustaka sebagai pengguna jasa pelayanan perpustakaan akan menjadi umpan balik bagi pengelolaan atau manajemen Sumber Daya Manusia di perpustakaan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Hasibuan (2007) mengatakan bahwa sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan fisik yang dimiliki individu. Sumber daya manusia dipandang sebagai kemampuan yang dimiliki manusia untuk didayagunakan untuk menjalankan suatu organisasi atau urusan sehingga berdaya guna atau berhasil guna. Ini berarti bahwa manusia memiliki kemampuan yang perlu dikembangkan untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah direncanakan. Hasibuan (2007) Sumber Daya Manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi dapat dilihat dari aspek-aspek yang terdapat didalamnya. Aspek-aspek dalam sumber daya manusia melingkupi beberapa hal yang cukup luas dalam organisasi. Dari sekian banyak aspek sumber daya manusia dan melihat perkembangannya, pengetahuan, sikap dan perilaku dan kemampuan merupakan satu aspek yang menempati posisi yang penting.

Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Sedangkan Ratminto dan Winarsih (2009:5) mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat

maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan merupakan pelaksana urusan pemerintah daerah di bidang Perpustakaan dan Kearsipan. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan mempunyai tugas Membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang kearsipan dan perpustakaan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah. Adapun objek penelitian ini adalah pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Bima.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, ditemui berbagai masalah yaitu, sejumlah petugas sering tidak tepat waktu. Misalnya jam buka perpustakaan 08:00 pagi, lalu membuka kembali perpustakaan setelah selesai jam makan siang yang harusnya pada jam 13:00 tetapi petugas membuka perpustakaan pada jam 14:00, dan juga menutup perpustakaan yang harusnya jam 16:00 tetapi di tutup setengah jam lebih cepat, petugas kurang respon dalam melayani pemustaka serta tidak dapat menjawab informasi yang di perlukan oleh pemustaka. Seperti pada saat mahasiswa ingin menanyakan cara penggunaan OPAC tetapi petugas hanya asik dengan kegiatan sendiri, lalu saat mahasiswa menanyakan tentang informasi tentang suatu buku tapi petugas tidak dapat menjawab, lalu terdapat buku yang tak beraturan di rak dan tidak di atur oleh petugas dengan cepat sehingga susunan buku menjadi kacau, kurangnya bimbingan dan petunjuk dari petugas kepada mahasiswa untuk penggunaan layanan referensi dalam mendayagunakan sumber rujukan dengan semaksimal mungkin untuk pengembangan ilmu pengetahuan, kemampuan menelusuri buku di rak yang masih belum optimal, serta sikap yang kurang ramah dari petugas kepada pemustaka, misalnya pada saat mahasiswa ingin bertanya informasi kepada petugas lalu petugas menjawab dengan nada ketus. Hal ini juga dapat berakibat buruknya image atau kesan yang di timbulkan oleh pengguna terhadap Sumber Daya Manusia di Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Bima. maka dari itu berdasarkan pemaparan diatas peneliti tertarik melakukan penelitian

dengan judul “Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Bima”.

Identifikasi Masalah

1. Sejumlah petugas sering tidak tepat waktu Misalnya jam buka perpustakaan 08:00 pagi, lalu membuka kembali perpustakaan setelah selesai jam makan siang yang harusnya pada jam 13:00 tetapi petugas membuka perpustakaan pada jam 14:00, dan juga menutup perpustakaan yang harusnya jam 16:00 tetapi di tutup setengah jam lebih cepat.
2. petugas kurang respon dalam melayani pemustaka serta tidak dapat menjawab informasi yang di perlukan oleh pemustaka. Seperti pada saat mahasiswa ingin menanyakan cara penggunaan OPAC tetapi petugas hanya asik dengan kegiatan sendiri, lalu saat mahasiswa menanyakan tentang informasi tentang suatu buku tapi petugas tidak dapat menjawab.
3. kurangnya bimbingan dan petunjuk dari petugas kepada mahasiswa untuk penggunaan layanan referensi dalam mendayagunakan sumber rujukan dengan semaksimal mungkin untuk pengembangan ilmu pengetahuan, kemampuan menelusuri buku di rak yang masih belum optimal.

Rumusan Masalah

Bagaimana Pengaruh Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan Publik pada Dinas perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Bima?

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Pengaruh peran Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan Publik pada Dinas perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Bima?

KAJIAN TEORITIS

Pengertian Sumber Daya Manusia (X1)

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan bidang strategi dari organisasi/sekolah. Harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuannya mengelola ((Hamriani, 2014).

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, karya dan karsa). Semua potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Berapapun majunya teknologi, perkembangan bagi informasi, tanpa sumber daya manusia sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuannya.

Beragam-macam pendapat tentang pengertian manajemen sumber daya manusia, antara lain adanya yang menciptakan *human resources*, ada yang mengartikan sebagai *manpower management* dan ada yang menyamakan pengertian sumber daya manusia dengan personal (personalia, kepegawaian, dan sebagainya). Akan tetapi manajemen sumber daya manusia yang mungkin tepat adalah *human resources management* (manajemen sumber daya manusia), dengan demikian secara sederhana Manajemen Sumber Daya Manusia adalah Mengelola Sumber Daya Manusia (Hamriani, 2014). Simamoro mengemukakan manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Sedangkan menurut Dessler manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu kebijakan dan praktek yang dibutuhkan seseorang yang menjalankan aspek "orang" atau sumber daya manusia dari posisi seseorang manajemen, meliputi perekrutan, penyalangan, pelatihan, pengimbangan, dan penilaian (Hamriani, 2014). Schuler mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia (MSDM), merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga pendidik dan kependidikan dalam organisasi/sekolah sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuantujuan organisasi, dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa SDM tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, sekolah dan masyarakat (Hamriani, 2014)

Jadi Manajemen Sumber Daya Manusia dapat disimpulkan bahwa merupakan kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan Sumber Daya Manusia untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi/sekolah.

1. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tiap organisasi, termasuk sekolah, menetapkan tujuan-tujuan tertentu yang ingin mereka capai dalam manajemen setiap sumber dayanya termasuk sumber daya manusia. Tujuan MSDM secara tepat sangatlah sulit untuk dirumuskan karena

sifatnya bervariasi dan tergantung pada penerapan perkembangan yang terjadi pada masing-masing organisasi/sekolah (Hamriani, 2014).

Cushway mengemukakan tujuan MSDM meliputi:

- a. Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan SDM untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerjaan yang bermotivasi dan berkinerja yang tinggi memiliki pekerjaan yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pekerjaan secara legal.
- b. Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur SDM memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya
- c. Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi/sekolah dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi SDM.
- d. Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer lini mencapai tujuannya.
- e. Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk menyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.
- f. Menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi.
- g. Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen SDM (Hamriani, 2014).

Sementara itu, menurut Schuler MSDM memiliki dua tujuan utama

yaitu:

- a. Memperbaiki kehidupan kerja.
 - b. Menyakinkan organisasi telah memenuhi aspek-aspek legal (Hamriani, 2014)
2. Fungsi-fungsi Manajemen pengelolaan Sumber Daya Manusia
- a. Perencanaan (X1)

Perencanaan adalah usaha sadar dalam pengambilan keputusan yang telah diperhitungkan secara matang tentang hal-hal yang akan dikerjakan di masa depan dalam dan oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya.

b. Rekrutmen (X2)

Rekrutmen adalah proses penarikan sekelompok kandidat untuk mengisi posisi yang lowong. Perekrutan yang efektif akan menemukan orang-orang yang berkemampuan dan keterampilannya memenuhi spesifikasi pekerjaan yang dibutuhkan.

c. Seleksi (X3)

Seleksi tenaga kerja adalah suatu proses menemukan tenaga kerja yang tepat dari sekian banyak kandidat atau calon yang ada. Tahap awal yang perlu dilakukan setelah menerima berkas lamaran adalah melihat daftar riwayat hidup (*curriculum vitae*/CV) milik pelamar. Kemudian dari CV pelamar ini, dilakukan penyortiran antara pelamaran yang akan dipanggil dengan yang gagal memenuhi standar suatu pekerjaan. Lalu berikutnya adalah memanggil kandidat terpilih untuk dilakukan ujian test tertulis, wawancara kerja/interview dan proses seleksi lainnya.

d. Orientasi, Pelatihan, dan Organisasi

Pelatihan (*training*) merupakan proses pembelajaran melibatkan perolehan keahlian, konsep, peraturan, atau sikap untuk meningkatkan kinerja tenaga kerja. Menurut pasal 1 ayat 9 undang-undang NO 13 tahun 2003, pelatihan kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktifitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan dan pekerjaan. Pengembangan (*development*) diartikan sebagai menyiapkan individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau yang lebih tinggi dalam perusahaan, organisasi, lembaga atau instansi pendidikan.²⁰

Menurut Handoko, pengertian latihan dan pengembangan adalah berbeda. Latihan (*training*) dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan tehnik pelaksanaan kerja tertentu, terinci dan rutin, yaitu latihan menyiapkan para karyawan (tenaga kerja) untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan sekarang. Sedangkan pengembangan (*development*) mempunyai ruang lingkup lebih luas dalam upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan pengetahuan, kemampuan, sikap dan sifat-sifat kepribadian.

e. Evaluasi kinerja

Evaluasi sama pentingnya dengan fungsi-fungsi manajemen lainnya, yaitu perencanaan, pengorganisasian atau pelaksanaan, pemantauan (monitoring) dan pengendalian. Terkadang fungsi monitoring dan fungsi evaluasi, sulit untuk dipisahkan.

f. Kompensasi

Pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung berbentuk uang atau barang kepada tenaga pendidik dan kependidikan sebagai imbal jasa (*reward*) yang diberikannya kepada sekolah. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak sesuai prestasi dan tanggung jawab.

g. Pengintegrasian

Kegiatan untuk mempersatukan kepentingan sekolah dan kebutuhan tenaga pendidik dan kependidikan, sehingga tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

h. Pemeliharaan

Kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas tenaga pendidik dan kependidikan agar tercipta kerja sama yang panjang.

i. Pemberhentian

Pemutusan hubungan kerja adalah pengakhiran hubungan kerja karena suatu hal tertentu yang mengakibatkan berakhirnya hak dan kewajiban antar tenaga pendidik dan kependidikan dalam sekolah. Sedangkan menurut Moekijat mengartikan bahwa pemberhentian adalah pemutusan hubungan kerja seseorang tenaga pendidik dan kependidikan dengan suatu organisasi/sekolah (Fatah Syukur, 2015)

3. Peran Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia dipandang semakin besar peranannya bagi kekuasaan suatu organisasi/sekolah. Banyak sekolah kini menyadari bahwa unsur “manusia” dalam sekolah dapat memberikan keunggulan bersaing. Kedudukan sumber daya manusia sangat penting dibandingkan dengan sumber daya lainnya dalam sebuah organisasi/sekolah (Fatah Syukur, 2015).

Manajemen Sumber Daya Manusia memiliki peran, fungsi, tugas dan tanggung jawab melakukan persiapan dan seleksi tenaga pendidik dan kependidikan, dengan perincian sebagai berikut:

a. Persiapan

Dalam proses persiapan dilakukan perencanaan kebutuhan akan sumber daya manusia dengan menentukan berbagai pekerjaan yang mungkin timbul. Yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan perkiraan akan pekerjaan yang lowong, jumlahnya, waktu, dan lain sebagainya. Ada dua faktor yang perlu diperhatikan dalam melakukan persiapan, yaitu faktor internal seperti jumlah kebutuhan tenaga pendidik dan kependidikan yang baru, struktur organisasi, departemen yang ada, dan lain-lain. Faktor eksternal seperti hukum ketenagakerjaan, dan lain sebagainya.

b. Rekrutmen tenaga pendidik dan kependidikan

Rekrutmen adalah suatu proses untuk mencari calon atau tenaga pendidik dan kependidikan untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia organisasi/sekolah.

c. Seleksi tenaga pendidik dan kependidikan

Seleksi tenaga pendidik dan kependidikan adalah suatu proses menemukan tenaga kerja yang tepat dari sekian banyak calon yang ada. Tahap awal yang perlu dilakukan setelah menerima berkas lamaran adalah melihat daftar riwayat hidup milik pelamar. Kemudian dari CV pelamar dilakukan penyortiran antara pelamar yang akan dipanggil dengan yang gagal memenuhi standar suatu pekerjaan. Lalu berikutnya adalah memanggil calon terpilih untuk dilakukan ujian tes tertulis, wawancara, dan proses seleksi lainnya.

d. Pengembangan dan Evaluasi

Tenaga pendidik dan kependidikan yang bekerja pada sekolah harus menguasai pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Untuk itu diperlukan suatu pembekalan agar tenaga pendidik dan kependidikan yang ada dapat lebih menguasai dan ahli di bidangnya masing-masing serta meningkatkan kinerja yang ada. Dengan begitu proses pengembangan dan evaluasi menjadi

sangat penting mulai dari tenaga pendidik dan kependidikan tingkat rendah maupun yang tinggi.

e. Memberikan Kompensasi dan Proteksi pada Tenaga Pendidik dan Kependidikan

Kompensasi adalah imbalan atas kontribusi kerja tenaga pendidik dan kependidikan secara teratur dari sekolah. Kompensasi yang tepat sangat penting dan disesuaikan dengan kondisi tenaga pendidik dan kependidikan yang ada pada lingkungan eksternal. Kompensasi yang tidak sesuai dengan kondisi yang ada dapat menyebabkan masalah ketenaga-kerjaan di kemudian hari ataupun dapat menimbulkan kerugian pada sekolah. Proteksi juga perlu diberikan kepada tenaga pendidik dan kependidikan agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan tenang sehingga kinerja tersebut dapat tetap maksimal dari waktu ke waktu.

Tingkat efektifitas manajemen sumber daya manusia sangat mempengaruhi kinerja suatu sekolah, sebesar atau sekecil apapun organisasi/sekolah tersebut. Dengan kemampuan pengetahuan atas masalah yang dihadapi masing-masing manajemen sumber daya manusia diharapkan dapat memberikan kontribusi kunci dengan bertambahnya pengetahuan tentang isu-isu unit fungsional (Fatah Syukur, 2015).

Indikator-indikator Manajemen Sumber Daya Manusia Indikator dari manajemen sumber daya manusia menurut maharani (2018) adalah sebagai berikut :

- a) Tugas kerja, yaitu rincian kegiatan yang harus dijalankan oleh karyawan.
- b) Kualitas kerja, yaitu hasil kerja yang terstandar dan sesuai dengan yang diinginkan.
- c) Kuantitas, yaitu jumlah hasil dari kerja karyawan.
- d) Ketepatan waktu, yaitu hasil produksi kerja karyawan

Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Menurut (Satibi, 2014) dalam buku Manajemen Publik dalam Prespektif Teoritik dan Empirik mengemukakan bahwa Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan

kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan.”

Menurut (Kurniawan, 2016) mengartikan bahwa pelayanan publik adalah “pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan”. Pelayanan public tidak hanya melakukan layanan semata, tetapi juga harus adanya kepuasan bagi masyarakat yang dilayaninya. Maka dari itu aktivitas pelayanan publik tidak hanya berdasarkan pada aturan atau prosedur semata, tetapi juga harus mempertimbangkan, apakah pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan pada masyarakat atau tidak. merupakan salah satu cara leading sector bagi pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

Menurut (Sinambela, 2019) dalam buku “Reformasi Pelayanan Publik” mengemukakan bahwa: “Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.”

Indikator-indikator Kualitas Pelayanan publik:

Menurut Parasuraman *et al.* (1988) mengungkapkan ada 22 faktor penentu service quality yang dirangkum ke dalam lima faktor dominan atau lebih dikenal dengan istilah SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. (Steven Darwin, et, al., 2014)

1. *Reliability*. Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa asuransi, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang agent asuransi mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi oleh nasabah dengan cepat.

2. *Responsiveness*. Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian 19 dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Kemudian jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah asuransi, bisa dilihat dari kemampuan agent asuransi yang cepat memberikan pelayanan kepada nasabah dan cepat menangani keluhan mereka.
3. *Assurance*. Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi. Contohnya seperti di bank, asuransi, dan dokter. Oleh karena itu dalam sebuah jasa asuransi, kepastian menjadi hal yang sangat penting untuk dapat diberikan kepada nasabahnya seperti jaminan keamanan dan kemudahan di dalam mengikuti program asuransi.
4. *Empathy*. Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Dalam menjaga hubungan baik, tentu saja layanan yang diberikan oleh para agen harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada nasabah.
5. *Tangible*. Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti fasilitas kantor, kebersihan dan kenyamanan ruang yang digunakan untuk transaksi serta kerapian penampilan agent.

Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelitian Widodo (2015), maka dapat disimpulkan ada pengaruh yang kuat antara sumber daya manusia dengan kemampuan kerja. Besarnya pengaruh variable sumber daya manusia terhadap kemampuan kerja adalah sebesar 60,7%, sedangkan selebihnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar dari variabel penelitian ini.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan topik, masalah, dan kajian teori, maka hipotesis penelitian dirumuskan:

Berdasarkan penelitian mengenai peran sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Bima menunjukkan bahwa peran dari sumber daya manusia cukup optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Bima

H1: Bagaimana pengaruh pengelolaan Sumber Daya Manusia terhadap kualitas pelayanan publik pada dinas perpustakaan dan kearsipan daerah Kabupaten Bima

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya.

Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini untuk mengukur variabel bebas dan terikat maka digunakan kuesioner yang bersifat tertutup dimana responden diberi alternatif pilihan jawaban pada setiap pernyataan. Kuesioner dibagikan pada sejumlah responden, dan seluruh variabel akan diukur menggunakan skala likert sebagai berikut :

1. Jawaban sangat setuju diberi bobot 5
2. Jawaban setuju diberi bobot 4
3. Jawaban netral diberi bobot 3
4. Jawaban tidak setuju diberi bobot 2
5. Jawaban sangat tidak setuju diberi bobot 1

Populasi Dan Sampel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2016) populasi yaitu suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas suatu objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang dapat ditetapkan oleh peneliti untuk dapat dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi yang digunakan yaitu seluruh pegawai pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Bima sebanyak 46 pegawai dengan rincian pegawai negeri 29 orang, pegawai TPU serbanyak 17 orang. Adapun teknik pengambilan sampel yang

digunakan adalah *sampling jenuh*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 46 orang pegawai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Bima.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Bima. Lokasi tempat penelitian di Jln Sultan Salahuddin, Komplek, Taman Panda, Desa Panda, Kec. Palibelo, Bima, NTB.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi Menurut Sugiyono (2016) observasi adalah suatu metode atau cara untuk menganalisis dan melakukan pencatatan yang dilakukan secara sistematis, tidak hanya terbatas dari orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

2. Angket (*quisioner*)

Menurut Sugiyono (2016) bahwa “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukandengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

3. Wawancara

Menurut (Sugiyono, 2016) wawancara digunakan sebagai teknik pengambilam data apabila penelitian ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

4. Studi pustaka

Menurut Sugiyono (2016), studi pustaka berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi pustaka sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah.

Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2019) analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Adapun teknik analisis data yang digunakan untuk mengolah data dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2016) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, Suatu variabel dikatakan valid jika memiliki nilai r hitung $> 0,300$. Pengujian validitas ini dihitung dengan menggunakan bantuan dari Program SPSS.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2013) Reliabilitas berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Reabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu daftar pertanyaan koisioner yang merupakan indikator dari variabel-variabel yang diteliti. Suatu variabel dikatakan reliable (handal) jika memiliki nilai Cronbach Alpha $> 0,600$. Pengujian reliabilitas ini dihitung dengan menggunakan bantuan dari Program SPSS.

2. Regresi Linear Sederhana

Regresi linier sederhana adalah metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel X terhadap variabel Y. Rumus regresi linier sederhana yaitu :

$$Y = a + Bx$$

(1)

3. Analisis Korelasi sederhana

Korelasi sederhana digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel dan untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi.

4. Uji Parsial (Uji T)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel

Variabel penelitian	Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keterangan valid
PENGELOLAAN SDM	Pernyataan 1	0,398	0,349	Valid
	Pernyataan 2	0,362	0,349	Valid
	Pernyataan 3	0,616	0,349	Valid
	Pernyataan 4	0,406	0,349	Valid
	Pernyataan 5	0,724	0,349	Valid
	Pernyataan 6	0,408	0,349	Valid
	Pernyataan 7	0,521	0,349	Valid
	Pernyataan 8	0,727	0,349	Valid
	Pertanyaan 9	0,582	0,349	Valid
	Pertanyaan 10	0,532	0,349	Valid
	Pertanyaan 11	0,488	0,349	Valid
	Pertanyaan 12	0,554	0,349	Valid
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK	Pernyataan 1	0,619	0,349	Valid
	Pernyataan 2	0,606	0,349	Valid
	Pernyataan 3	0,678	0,349	Valid
	Pernyataan 4	0,588	0,349	Valid
	Pernyataan 5	0,509	0,349	Valid
	Pernyataan 6	0,518	0,349	Valid
	Pernyataan 7	0,557	0,349	Valid
	Pernyataan 8	0,531	0,349	Valid
	Pertanyaan 9	0,436	0,349	Valid
	Pertanyaan 10	0,613	0,349	Valid
	Pertanyaan 11	0,651	0,349	Valid
	Pertanyaan 12	0,622	0,349	Valid
	Pertanyaan 13	0,640	0,349	Valid
	Pertanyaan 14	0,498	0,349	Valid
	Pertanyaan 15	0,683	0,349	Valid
	Pertanyaan 16	0,595	0,349	Valid
	Pertanyaan 17	0,631	0,349	Valid
	Pertanyaan 18	0,679	0,349	Valid
Pertanyaan 19	0,621	0,349	Valid	
Pertanyaan 20	0,642	0,349	Valid	

Sumber : data Primer Diolah, 2023

Pada tabel 1 di atas, hasil pengujian validitas pernyataan kuesioner variabel Pengelolaan Sumber Daya Manusia mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada penelitian ini dinyatakan valid pada *Corrected item-total correlation* >0,349.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel penelitian	Cronbach's alpha	Batas normal	Keterangan Reliabel
Pengelolaan SDM	0,680	0,600	Reliabel
Kualitas Pelayanan Publik	0,899	0,600	Reliabel

Sumber : data Primer Diolah, 2020

Dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa pengujian pernyataan kuesioner penelitian menggunakan pengukuran ini dapat dikatakan reliabel pada *Cronbach alpha* > 0,600.

2. Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	16,308	24,442		,667	,510
	Pengelolaan SDM	,916	,300	,500	3,056	,005

Sumber : data Primer Diolah, 2020

Dari tabel hasil analisis diatas, maka persamaan Regresi nya sebagai berikut:

$$Y = 16,308 + 0,916X$$

Persamaan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta sebesar 16,308 dapat diartikan apabila Pengelolaan SDM dianggap nol, maka Kualitas Pelayan Publik akan sebesar 16,308.
- b. Nilai koefisien beta pada variabel Lingkungan Kerja Non Fisik sebesar 0,916 artinya setiap perubahan variabel Pengelolaan SDM (X) sebesar 0,916 satu satuan maka akan mengakibatkan perubahan Kualitas Pelayan Publik (Y) sebesar 0,916 satuan, dengan asumsi-asumsi yang lain adalah tetap. Peningkatan satu satuan pada variabel Pengelolaan SDM akan menurunkan Kualitas Pelayan Publik sebesar 0,916 satuan.

3. Uji korelasi Sederhana

Tabel 4. Hasil Uji Korelasi Sederhana

Correlations			
		Pengelolaan SDM	Kualitas Pelayan Publik
Pengelolaan SDM	Pearson Correlation	1	,500**
	Sig. (2-tailed)		,005
	N	30	30
Kualitas Pelayan Publik	Pearson Correlation	,500**	1
	Sig. (2-tailed)	,005	
	N	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : data Primer Diolah, 2020

Koefisien korelasi linear sederhana yaitu sebesar 0,500, artinya bahwa tingkat keeratan hubungan antara Pengelolaan SDM terhadap Kualitas Pelayan Publik sebesar 0,500 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Bima **Sedang** yaitu 0,500.

4. Uji Parsial T

Tabel 6. Hasil Uji T

Coefficients^a			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	,667	,510
	Pengelolaan SDM	3,056	,005

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber : data Primer Diolah, 2020

Hasil statistik uji t untuk variabel Pengelolaan SDM diperoleh nilai t hitung sebesar 3,056 dengan nilai t tabel sebesar 2,048 ($3,056 > 2,048$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,005 lebih kecil dari 0,05 ($0,005 < 0,05$), hal ini menunjukkan bahwa Pengelolaan SDM berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pulik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Bima dengan nilai t hitung sebesar 3,056 dan nilai signifikansi sebesar 0,005. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Amhas (2018) juga mengungkapkan

bahwa sumber daya manusia tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar 01 Selatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa : Manajemen Pengelolaan SDM berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Bima.

Adapun saran yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah (1) Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Bima perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusianya agar tercipta kualitas pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. (2) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya serta dapat mengembangkan penelitian dengan menambah variabel lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

DAFTAR REFERENSI

- Abdiansyah, F., Effendy, K., & Supriyadi, B. (2020). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Sumedang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 12(1), 79-95.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Anwar Prabu, M. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Amhas, Muhammad. 2018. Pengaruh Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar 01 Selatan. *Jurnal Mirai Manajemen*. 3 (1).
- Arifin, M. alim hidayat. (2022). *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone*.
- Atika, K. (2020). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PIN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim. *Jurnal Media Wahana*

Ekonomika, 17(4), 355-366.

- Dahlia, Hasim, Djamil & Hamdan. (2017) manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor kecamatan Tamalete Makassar. *jurnal Administrate*. 4(2):69-75
- Herawati, P. (2018). PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (Studi Tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1), 958–961. <https://doi.org/10.30996/jpap.v4i1.1279>
- Hendri, M., & Erinos, N. R. (2020). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah Dan Penerapan Standar Akuntansi Pemerintah Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi (JEA)*, 2(1), 2479-2493.
- Jalalduin, Ahmad. (2013). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Peleyanan Kepegawaian Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tanggerang. *Ekuitas* 4(3).
- Kadafi, M. (2017). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Sanggar Kabupaten Bima. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 13(April), 15–38.
- Maharani, D. (2019). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Cikijing Kabupaten Majalengka. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(2). <https://doi.org/10.33005/jdg.v9i2.1637>
- Puryana, P. P. (2021). Kualitas Sumber Daya Manusia Sebagai Faktor Pendorong Kinerja Karyawan Pada Kantor Desa Cibiuk Kabupaten Cianjur. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*, (4), 430-438.
- Syahrumsyah, A. (2008). Pengaruh Pengembangan Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kantor Samsat Dinas Pendapatan Daerah Prov. Kaltim). *Jurnal Administrasi Publik*, 8-15. UNDIP