

MANAJEMEN SUMBER DAYA DALAM PENINGKATAN PELAYANAN UMUM TENAGA KEPENDIDIKAN DI UNIVERSITAS NEGERI MANADO

Marcia Watulingas *, Jeffry Sony Junus Lengkong

Universitas Negeri Manado, Tomohon, Indonesia

Corresponding Author: marciawatulingas@unima.ac.id

Diterima (Received): 24 November 2021; Disetujui (Accepted): 16 Desember 2021; Diterbitkan (Published): 25 Maret 2022

Abstract. *The purpose of this research is to improve the public service of education personnel at Manado State University. This study uses a survey method with a sample of 20 people. Research data obtained from questionnaires that have been distributed and then analyzed using simple linear regression. The research results obtained include HR management indicators with an average score of 3.96 and indicators of public service quality with an average score of 3.98. This means that both indicators are included in the good criteria. From the results of data analysis concluded that there is a positive and significant influence of HR management on the quality of service quality with a contribution of 0.592 or 59.2% and the remaining 40.8% influenced by other factors. The hypothesis test is obtained, $t\text{-count} > t\text{-table}$ ($8.341 > 2.011$), so there is not enough evidence to accept H_0 so H_1 , meaning that there is a positive and significant relationship between HR management and the quality of public services for administrative staff at Manado State University.*

Keywords: *Human Resource Management, Performance Quality, BAUK, Unima*

PENDAHULUAN

Era disrupsi 4.0 yang merupakan sebuah era terjadinya inovasi dan perubahan besar-besaran yang secara fundamental yang mengubah semua sistem dan tatanan kehidupan. SDM adalah unsur penting yang harus dimiliki oleh organisasi/perusahaan demi mencapai harapan yang diinginkan bersama. Nawawi (Gaol, 2014) mengatakan bahwa “SDM adalah orang yang bekerja dan berfungsi sebagai asset organisasi/perusahaan yang dapat dihitung jumlahnya, dan merupakan potensi yang menjadi penggerak organisasi”. Sedangkan dalam CIPD (*The Chartered Institut of Personnel and Development*) yang dikutip Mullins (2005), bahwa “SDM yaitu suatu strategi perencanaan, pelaksanaan dan pemeliharaan yang bertujuan dalam mengelola manusia (karyawan/pegawai) agar memiliki kinerja usaha yang maksimal termasuk pada kebijakan pengembangan serta proses untuk mendukung strategi”. Artinya SDM adalah orang-orang yang

bekerja dalam suatu sistem kerja yang bertugas untuk membuat strategi perencanaan dan pelaksanaan sehingga mencapai kinerja yang maksimal.

Sedangkan untuk mengatur semua strategi kerja diperlukan suatu manajemen atau manajemen SDM. Benny (2005) berpendapat bahwa “manajemen SDM adalah proses dan upaya untuk merekrut, mengembangkan, memotivasi serta melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap sumber daya manusia yang dibutuhkan suatu organisasi dalam mencapai tujuan. Sedangkan Mangkunegara (2013) berkata bahwa “manajemen SDM merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa dalam rangka mencapai tujuan organisasi”. Jadi manajemen SDM adalah suatu sistem yang mengatur mulai dari proses perekrutan pegawai, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, pengembangan sampai dengan pemberian tanda jasa sebagai upaya mencapai tujuan organisasi.

Sehingga dalam upaya peningkatan pelayanan umum di Universitas Negeri Manado dibutuhkan SDM yang berkualitas serta menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi. Merujuk pada kualitas atau kompetensi SDM, Bambang Utomo dalam Rachman (2006) berkata bahwa “kompetensi adalah kemampuan, pengetahuan dan keterampilan, sikap, nilai, perilaku dan karakteristik seseorang yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu dengan tingkat kesuksesan secara optimal”. Pendapat lain Wiwoho (2017) bahwa “kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut”. Dari sini dapat dikatakan bahwa kompetensi SDM harus dimiliki seseorang untuk dapat menjalankan pekerjaan secara optimal.

Hal lain yang diketahui bersama bahwa keahlian dapat tercipta seiring berjalannya waktu, artinya orang yang melakukan pekerjaannya setiap hari pastinya akan menjadi ahli dalam pekerjaannya. Menurut Siregar (2019), beberapa hal yang dapat dilakukan untuk kompetensi atau keahlian, yaitu dengan mengikuti pelatihan (pendidikan), kegiatan non-diklat (mandiri), tugas belajar dan promosi (*reward* dan *incentive* atau ganjaran perangsang).

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, didapatkan informasi bahwa sebagian besar staf yang ada di sub bagian umum di kantor pusat dan fakultas yang bertugas dan bertanggungjawab pada surat masuk keluar, belum mengikuti pelatihan persuratan atau kegiatan untuk pengembangan kompetensi, yang tentu berpengaruh pada pelayanan yang ada. Berdasarkan kesenjangan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Manajemen Sumber Daya dalam Peningkatan Pelayanan Umum Tenaga Kependidikan di Universitas Negeri Manado”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Metode survei dipilih karena sampel dalam penelitian ini relatif kecil. Widodo (2008) mengatakan bahwa dengan metode survei, sampel yang relatif kecil dapat memecahkan masalah atau isu skala besar. Masri Singarimbun (2010) juga mengatakan bahwa dengan metode survei, informasi dari sebagian populasi (sampel) dapat mewakili seluruh populasi.

Penelitian telah dilakukan di Universitas Negeri Manado, yang mengambil data dari 20 orang sebagai sampel. Sampel ini merupakan keseluruhan pegawai yang bekerja pada Biro Umum Kantor Pusat Unima. Pengumpulan data menggunakan angket sebagaimana metode penelitian yang digunakan. Angket yang digunakan berjumlah 10 pertanyaan, terbagi dari 5 pertanyaan yang termasuk dalam indikator manajemen SDM dan 5 pertanyaan dalam indikator kualitas pelayanan umum.

Analisis data dalam penelitian menggunakan uji regresi linear sederhana, yang bertujuan untuk mengetahui perubahan nilai koefisien korelasi yang menentukan seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Selain itu dilakukan uji hipotesis untuk menunjukkan seberapa jauh satu variabel bebas secara individual menerangkan variabel terikat. Kuncoro (2013) berkata “variabel yang memiliki nilai koefisien korelasi yang semakin besar maka variabel tersebut memiliki pengaruh paling dominan ternyata variabel terikatnya, dan apabila hasil uji-t

dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05, maka variabel independen tersebut secara parsial berpengaruh pada variabel dependen”. Berikut ini, dasar pengambilan keputusan dalam uji hipotesis (uji parsial atau uji t).

- 1) Jika nilai t-hitung > t-tabel, maka ada pengaruh manajemen SDM (X) terhadap kualitas pelayanan umum tenaga administrasi di Unima (Y).
- 2) Sebaliknya, Jika nilai t-hitung < t-tabel, maka tidak ada pengaruh manajemen SDM (X) terhadap kualitas pelayanan umum tenaga administrasi di Unima (Y).

(Sugiyono, 2014)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1. Pengujian Validitas Angket Manajemen SDM (X) dan Kualitas Pelayanan (Y)

| Pertanyaan | CBA Manajemen SDM (X) dan Kualitas Kinerja (Y) | Standar CBA | Keputusan |
|------------|---|----------------|-----------|
| 1 | 0.615 | 0.300 | Valid |
| 2 | 0.693 | 0.300 | Valid |
| 3 | 0.725 | 0.300 | Valid |
| 4 | 0.358 | 0.300 | Valid |
| 5 | 0.674 | 0.300 | Valid |
| 6 | 0.419 | 0.300 | Valid |
| 7 | 0.699 | 0.300 | Valid |
| 8 | 0.515 | 0.300 | Valid |
| 9 | 0.570 | 0.300 | Valid |
| 10 | 0.692 | 0.300 | Valid |

Sumber: Data Olahan

Angket dalam penelitian ini terdiri atas 10 pertanyaan, terbagi atas pertanyaan 1-5 merupakan indikator dari Manajemen SDM (X) dan pertanyaan 6-10 merupakan indikator kualitas pelayanan (Y). Berdasarkan pengujian validitas di atas menunjukkan bahwa nilai CBA tiap angket lebih dari 0.03, hal ini berarti semua item pertanyaan angket dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Angket Manajemen SDM (X) dan Kualitas Pelayanan (Y)

| No | Variabel | Coefficien Alfa | Standar CBA | Keputusan |
|----|------------------------------|-----------------|-------------|-----------|
| 1 | Manajemen SDM (X) | 0.871 | 0.600 | Reliabel |
| 2 | Kualitas kinerja pegawai (Y) | 0.783 | 0.600 | Reliabel |

Sumber: Data Olahan

Hasil pada Tabel 2 menunjukkan bahwa angket Manajemen SDM (X) dan kualitas pelayanan (Y) adalah reliabel, hal itu terlihat dari nilai *Coefficien Alpha* yang dimiliki setiap variabel yang lebih dari Standar CBA yaitu 0.60.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

| Model | Unstandard ized Coefficients | | Standar dized Coefficients | t | Sig. |
|-------|---------------------------------|------------|-------------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 14.099 | 2.961 | 4.762 | 0.00 |
| | Manajemen SDM (X) | 0.638 | 0.76 | 0.769 | 0.00 |

Sumber: Data Olahan

Hasil pada Tabel 3 menunjukkan persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut: $Y = 14.099 + 0.638X$.

Analisis Koefisien Korelasi

Tabel 4. Hasil Analisis Koefisien Korelasi

| Manajemen SDM (X) | | Kualitas Kinerja Pegawai (Y) | |
|------------------------|----------------------------|------------------------------|-------|
| Manajemen SDM (X) | <i>Pearson Correlation</i> | 1 | 0.769 |
| | <i>Sig. (2- tailed)</i> | | 0.00 |
| Kualitas pelayanan (Y) | <i>Pearson Correlation</i> | 0.769 | 1 |
| | <i>Sig. (2- tailed)</i> | 0.00 | |

Sumber: Data Olahan

Data pada Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0.769, hal ini berarti Manajemen SDM (X) memiliki keeratan yang sangat kuat dengan kualitas pelayanan umum di Unima (Y).

Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 5. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

| <i>Model</i> | <i>R</i> | <i>R Square</i> | <i>Adjusted R Square</i> | <i>Srd. Error of the Estimate</i> |
|--------------|----------|-----------------|--------------------------|-----------------------------------|
| 1 | 0.769 | 0.592 | 0.583 | 2.748 |

Sumber: Data Olahan

Hasil pada Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0.592, hal ini berarti manajemen SDM (X) sangat mempengaruhi kualitas kinerja pegawai (Y), pengaruhnya mencapai 59.2% dan sisanya sebesar 40.8% disebabkan faktor lain.

Pengujian Hipotesis (Uji t)

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis

| <i>Model</i> | | <i>Unstandard ized Coefficients</i> | | <i>Standar dized Coefficients Beta</i> | <i>t</i> | <i>Sig.</i> |
|--------------|-------------------|-------------------------------------|-------------------|--|----------|-------------|
| | | <i>B</i> | <i>Std. Error</i> | | | |
| 1 | <i>(Constant)</i> | 14.099 | 2.961 | | 4.762 | 0.00 |
| | Manajemen SDM (X) | 0.638 | 0.76 | 0.769 | 8.341 | 0.00 |

Sumber: Data Olahan

Hasil pada Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai t-hitung lebih dari t-tabel ($8.341 > 2.011$) dengan nilai signifikansi 0.00 (kurang dari 0.05), hal ini berarti tidak cukup bukti untuk menerima H_0 sehingga harus diterima pernyataan H_1 , maka ada pengaruh yang signifikan antara manajemen SDM terhadap kualitas pelayanan tenaga administrasi di Universitas Negeri Manado.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, didapatkan simpulan sebagai berikut.

- 1) Variabel manajemen SDM (X), dari 20 objek dengan 5 pertanyaan, memberikan jawaban yang variatif. Indikator manajemen SDM mendapatkan rata-rata sebesar 3.96 dengan rincian: objek yang menjawab “sangat setuju” dan “setuju” sebesar 78% sedangkan objek yang menjawab “kurang setuju”, “tidak setuju” dan “sangat tidak setuju” sebesar 22,7%.
- 2) Variabel kualitas pelayanan (Y), dari 20 objek dengan 5 pertanyaan, memberikan jawaban yang variatif. Indikator kualitas pelayanan (Y) mendapatkan rata-rata 3,98 dengan rincian:

objek yang menjawab “sangat setuju” dan “setuju” sebesar 78% sedangkan objek yang menjawab “kurang setuju”, “tidak setuju” dan “sangat tidak setuju” sebesar 22%.

- 3) Ada pengaruh yang signifikan antara manajemen SDM (X) dan kualitas pelayanan (Y), yang dapat dilihat pada persamaan regresi didapatkan, $Y = 14,099 + 0,638X$. Nilai konstanta mendapatkan nilai sebesar 14.099 dan koefisien regresi sebesar 0.638.

Nilai koefisien korelasi mendapatkan nilai 0.769, maka keeratan hubungan antar variabel termasuk dalam kategori sangat kuat. Nilai koefisien determinasi juga menunjukkan nilai yang sangat besar yaitu 0.592, artinya pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 59,2% dan sisanya 40.8% dipengaruhi faktor lain. Hasil uji hipotesis diperoleh t-hitung lebih dari t-tabel ($8.341 > 2.011$), hal ini berarti tidak memiliki cukup bukti untuk menerima H_0 ditolak maka harus menerima H_1 , sehingga disimpulkan ada pengaruh sangat signifikan antara manajemen SDM (X) dengan kualitas pelayanan Umum tenaga administrasi di Universitas Negeri Manado (Y).

REFERENSI

- Benny, J. Cornelia. (2005). Manajemen Sumberdaya Manusia di Perguruan Tinggi. Jurnal Administrasi Pendidikan, Volume III, Nomor 2, Hal 59-81).
- Gaol, L. Jimmy. (2014). *A to Z Human Capital: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Rachman, Hermawa dkk. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Mangkunegara, P. Anwar. (2012) *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Mullins, J. Laurie. (2005). *Management and Organisational Behavior 7th Edition*. Essex: Pearson Education Limited.
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi. (2008). *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES
- Siregar, Sahat. (2009). *Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai*. Tesis. Studi Kasus pada Dinas Perhubungan Kota Medan.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widodo, T. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Solo: UNS Press.
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.