

Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Iklim Organisasi, Dan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Maros

Umrah Usman, Muhammad Idris, Didiek Handayani Gusti

¹Manajemen Sumber Daya Manusia Pasca Sarjana STIE Nobel Indonesia
e-mail:

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan, iklim organisasi, dan sistem informasi manajemen kepegawaian terhadap kualitas pelayanan pegawai Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Maros. Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian survey yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. Penelitian dilaksanakan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Maros. Waktu penelitian bulan Oktober sampai November 2019. Populasi adalah Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Maros sebanyak 48 orang. Pengambilan sampel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik sampling jenuh (sensus) dimana semua populasi dijadikan sampel sebanyak 48 Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Maros. Analisis data menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda (Multiple Regression Analysis). Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Terdapat pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Maros, 2) Terdapat pengaruh iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Maros, 3) Terdapat pengaruh sistem informasi manajemen kepegawaian terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Maros, 4) Terdapat pengaruh gaya kepemimpinan, iklim organisasi dan sistem informasi manajemen kepegawaian secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Maros, dan 5) Variabel iklim organisasi yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Maros.

Kata kunci : kepemimpinan, iklim organisasi, SIM kepegawaian dan pelayanan

PENDAHULUAN

Salah satu kegiatan dalam organisasi adalah melakukan pelayanan. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Mengingat kebutuhan masyarakat akan pelayanan semakin besar maka tidaklah mengherankan apabila masalah pelayanan mendapat perhatian baik dari oleh pengguna layanan maupun penyedia layanan itu sendiri. Dalam hal ini yang sangat berkaitan dengan

pelayanan masyarakat adalah organisasi-organisasi pemerintah yang bergerak di bidang jasa dan bertugas memberikan pelayanan kepada publik. “Pelayanan Publik yang dimaksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang/jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi” (Istianto, 2011:106)

Pelayanan pelanggan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan dan keuntungan bagi organisasi dalam bidang apapun. Namun sebagian besar organisasi atau perusahaan masa kini banyak yang hanya lebih memfokuskan pada hal-hal yang teknis dan seputar kinerja organisasi dan hanya sedikit sekali yang memperhatikan dari sisi manusianya. Itu sebabnya sangat diperlukan juga mengenai pelayanan bermutu atau berkualitas. Menurut Stamatis dalam bukunya Istianto (2011), “kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan pegawai, serta menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan”. Suatu kegiatan yang dilakukan secara bersama-sama membutuhkan seorang pemimpin demi tercapai kesuksesan dan peningkatan kinerja. Gaya kepemimpinan adalah suatu pendekatan yang digunakan untuk memahami suksesnya kepemimpinan dalam hubungan mana kita memusatkan perhatian pada hal apa yang dilakukan pemimpin tersebut (Winardi, 2013). Menurut Robbins (2011) gaya kepemimpinan menggambarkan pemimpin yang cenderung melibatkan pegawai dalam mengambil keputusan, mendelegasikan wewenang, mendorong partisipasi dalam memutuskan metode dan sasaran kerja, dan menggunakan umpan balik sebagai peluang untuk melatih pegawai.

Penilaian pegawai Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Maros terhadap pimpinan mereka adalah wewenang pimpinan tidak mutlak, pimpinan mengutamakan kerjasama dalam mencapai tujuan, dan bimbingan diberikan kepada pegawai yang akan mengerjakan suatu pekerjaan apabila pegawai tersebut kurang mengerti, pengawasan yang diberikan tidak berlebihan, pujian dan kritik yang diberikan seimbang. Disamping itu sifat pemimpin yang kurang disukai oleh pegawai adalah di waktu tertentu pimpinan memberikan pekerjaan yang melebihi kapasitas dan harus selesai dalam jangka waktu yang sudah ditentukan sehingga mengharuskan pegawai mengerjakannya sampai malam. Seorang pemimpin mempunyai kapasitas untuk membaca situasi yang dihadapinya dan menyesuaikan gaya kepemimpinannya sesuai dengan kondisi tersebut, meskipun penyesuaiannya hanya bersifat sementara. Setiap pemimpin mempunyai sifat, kebiasaan, dan kepribadian sendiri yang khas sehingga tingkah laku dan gayanya yang membedakan dengan pemimpin lain. Gaya kepemimpinan seorang pemimpin akan sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan pencapaian tujuan. Pemilihan gaya kepemimpinan yang benar dan tepat dapat mengarahkan pencapaian tujuan perorangan maupun tujuan organisasi, perusahaan maupun lembaga pemerintahan. Apabila gaya kepemimpinan yang diterapkan tidak sesuai, maka dapat mengakibatkan pencapaian tujuan suatu organisasi akan terbengkalai dan pengarahan terhadap pegawai akan menjadi tidak jelas serta menurunkan kinerja pegawai (Robbins, 2011). Perkembangan teknologi informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas saat ini, membuka peluang bagi pengelolaan dan pendayagunaan informasi secara cepat dan akurat. Teknologi yang dimanfaatkan dengan baik dalam pengelolaan informasi dalam suatu organisasi dapat mengurangi rantai proses kerja melalui penghapusan secara besar-besaran beberapa tahap rantai kerja yang tidak memberikan nilai tambah atau mengurangi tahap proses kerja. Pemanfaatan teknologi yang dapat

mengurangi tahap proses kerja inilah yang menjadi dasar dalam organisasi untuk menerapkan Sistem Informasi Manajemen (SIM).

Keberadaan SIM mendukung peningkatan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas organisasi pemerintah dan dunia usaha. Informasi yang dihasilkan dari berbagai cara pengolahan data melalui SIM tersebut diperuntukan bagi keperluan pimpinan untuk mengerjakan pekerjaan manajemen. Secara umum manajemen dapat diartikan sebagai suatu proses merencanakan, manganggarkan, mengorganisasikan, mengarahkan, menggiatkan, mengawasi, dan melaporkan kegiatan masing-masing unit organisasi agar keseluruhan tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien dan efektif (Amsyah, 2012). Selain itu Informasi yang dihasilkan dari berbagai cara pengolahan data melalui SIM tersebut diperuntukkan bagi keperluan pimpinan untuk mengambil keputusan dalam organisasi. Pembangunan sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) dimaksudkan untuk memberikan informasi dan menyediakan data PNS yang lebih tersusun dengan baik sebagai bahan analisis dalam menunjang pengambilan keputusan, dengan kata lain data yang dihasilkan sangat berguna bagi pimpinan dalam mendukung pengambilan keputusan. Semua proses pengambilan keputusan memerlukan keterpaduan informasi yang akurat dan terpercaya agar keputusan yang dihasilkan dapat berdaya guna, salah satunya yaitu pengambilan keputusan dalam bidang kepegawaian. Bila informasi kepegawaian dapat dikelola dengan cepat dan akurat maka keputusan kepegawaian dapat dibuat lebih cepat berdasarkan informasi yang tepat. Pembangunan sistem informasi manajemen kepegawaian dimaksudkan untuk memperbaiki kinerja PNS dan menyediakan data PNS yang lebih tersusun dengan baik sebagai bahan analisis dalam menunjang keputusan.

SIMPEG sebagai inovasi manajemen kepegawaian dengan memanfaatkan teknologi informasi merupakan transformasi pemerintahan tradisional yang identik dengan administrasi fisik menjadi pemerintahan elektronik dengan menggunakan teknologi. Secara luas dan menyeluruh, SIMPEG menyangkut perencanaan, pengembangan, pengelolaan dan penggunaan alat bantu teknologi informasi untuk membantu SDM dalam menyelesaikan seluruh pekerjaan yang berhubungan dengan pengolahan dan pengelolaan informasi dalam dunia kepegawaian. Penerapan SIMPEG diharapkan mampu mengatasi persoalan carut marut pendataan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang terjadi selama ini, sehingga tidak ada lagi PNS yang merasa dirugikan serta dapat meningkatkan proses pengembangan PNS (Musaneff, 2011). Berdasarkan hasil observasi awal pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Maros, peneliti menemukan bahwa penyelenggaraan pelayanan belum maksimal seperti yang diharapkan oleh masyarakat secara keseluruhan. Hal ini didasarkan pada banyaknya keluhan-keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur seperti prosedur dan mekanisme pelayanan yang ribet, tidak transparan, kurang informatif kemudian terbatasnya fasilitas sarana prasarana yang digunakan dalam pelayanan. Oleh karena itu, penulis mengangkat penelitian dengan judul Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Iklim Organisasi, dan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Maros.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian survey yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data yang

pokok (Singarimbun, 2013). Survey merupakan studi yang bersifat kuantitatif yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Penelitian survey dapat digunakan untuk maksud penjajakan (eksploratif), menguraikan (deskriptif), dan penjelasan (eksplanatory) yaitu untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesa, evaluasi, prediksi atau meramalkan kejadian tertentu di masa yang akan datang, penelitian operasional dan pengembangan indikator-indikator sosial. Survey dalam penelitian ini adalah suatu desain yang digunakan untuk menyelidiki mengenai pengaruh variabel gaya kepemimpinan, iklim organisasi dan sistem informasi manajemen kepegawaian terhadap kualitas pelayanan pegawai. Sehingga dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai

Melalui pengujian hipotesis, gaya kepemimpinan terbukti signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Maros. Hal ini disebabkan setiap bagian pekerjaan, pegawai sudah memiliki SOP masing-masing yang harus diterapkan dan target kerja yang harus dicapai setiap pegawai sudah jelas sehingga gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa gaya kepemimpinan akan meningkatkan kualitas pelayanan pegawai sehingga hipotesis pertama diterima.

Hasil ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai. Pada umumnya gaya kepemimpinan memiliki pengaruh yang kuat terhadap peningkatan kualitas pelayanan pegawai. Apabila gaya kepemimpinan yang diterapkan tidak sesuai, maka dapat mengakibatkan pencapaian tujuan suatu organisasi akan terbengkalai dan pengarahannya terhadap pegawai akan menjadi tidak jelas serta menurunkan kinerja pegawai (Robbins, 2003). Perilaku pimpinan sangat mempengaruhi kinerja pegawai yang dipimpinnya. Gaya kepemimpinan yang kurang tepat dalam penerapannya dapat menurunkan kinerja pegawai. Pegawai akan memiliki kinerja yang baik ketika pimpinan mampu menjadi pimpinan yang diharapkan para pegawainya (Kuswadi, 2007).

Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai

Iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Lingkup Pemerintah Kabupaten Maros. Iklim organisasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian seorang pimpinan karena faktor tersebut sedikitnya ikut mempengaruhi tingkah laku pegawai dan pegawai. Dengan demikian hendaknya organisasi yang berkembang secara dinamis akan berdampak positif bagi kelangsungan dan keuntungan organisasi. salah satu cara dalam pengembangan organisasi adalah tercapainya iklim organisasi yang kondusif. Iklim tidak dapat disentuh dan disentuh namun ia ada seperti udara dalam ruangan berputar dan berpengaruh terhadap kejadian di suatu organisasi. Membahas tentang iklim organisasi, kita sebenarnya sedang membahas sifat-sifat atau ciri yang dirasa dalam lingkungan kerja dan timbul terutama karena kegiatan organisasi yang dilakukan secara sadar atau tidak, dan yang dianggap

mempengaruhi tingkah laku kemudian. Dengan kata lain, iklim dapat dipandang sebagai "kepribadian" organisasi seperti yang dilihat oleh para anggotanya.

Iklim organisasi adalah lingkungan manusia di dalam mana para pegawai organisasi melakukan pekerjaan mereka. Definisi ini menjelaskan lingkungan tempat para pegawai bekerja. Iklim organisasi didefinisikan sebagai seperangkat ciri internal yang membedakan satu organisasi dari yang lain yang mempengaruhi tingkah laku manusia. (Wayne, 2012). Iklim organisasi berpengaruh dalam lingkungan kerja dimana para pegawai bekerja sesuai tugas dan tanggung jawabnya berdasarkan tupoksi masing-masing pegawai, jadi pekerjaan tidak tumpang tindih dan tidak saling mengharap untuk mengerjakan tugasnya.

Pengaruh SIM Kepegawaian terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai

Sistem informasi manajemen kepegawaian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Lingkup Pemerintah Kabupaten Jeneponto. Sistem informasi kepegawaian memberikan wahana pengumpulan, peringkasan, dan penganalisisan data yang berhubungan erat dengan manajemen kepegawaian dan perencanaan kepegawaian. Kebutuhan- kebutuhan informasi yang saling berkaitan sangatlah banyak. Sebagai contoh, penilaian suplai pegawai melibatkan penyimpanan catatan-catatan tentang para karyawan di seluruh organisasi. Aktivitas-aktivitas rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, manajemen karier, kompensasi, dan hubungan karyawan juga menuntut informasi yang tepat waktu dan akurat untuk pengambilan keputusan-keputusan. Penerapan sebuah sistem informasi sangat dipengaruhi oleh 5 komponen, demikian pula dalam penerapan SIMPEG sangat dipengaruhi ke-5 (lima) komponen tersebut, yaitu : 1) Sumber Daya Manusia, 2) Sumber Daya Software, 3) Sumber Daya Hardware, 4) Sumber Daya basis data (database), 5). Olehnya itu, kelima aspek tersebut di atas perlu diperhatikan dalam pelaksanaan sistem informasi manajemen kepegawaian dalam peningkatan kualitas pelayanan pegawai pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Maros..

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

Terdapat pengaruh secara parsial gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Maros, dengan nilai thitung = 6,022 > t tabel = 2,00. Terdapat pengaruh iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Maros, dengan nilai thitung = 8,211 > t tabel = 2,00. Terdapat pengaruh sistem informasi manajemen kepegawaian terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Maros, dengan nilai thitung = 6,188 > t tabel = 2,00. Terdapat pengaruh gaya kepemimpinan, iklim organisasi dan sistem informasi manajemen kepegawaian secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Maros, dengan nilai Fhitung = 3,021 > F tabel = 2,00. Variabel iklim organisasi yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Maros, nilai R yang paling besar yaitu 0,711.

DAFTAR PUSTAKA

- Arni Muhammad. 2011. Komunikasi Organisasi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Davis, Keith dan John W. Nestrom. 2014. Perilaku Organisasi. Jilid II, Edisi 7, Erlangga. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2011, Aplikasi Analisis Multivarite dengan Program SPSS. Edisi Ketiga, Penerbit Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hoy, Wayne K. dan Cicil G. Miske. 2013. Educational Administration. Rondo House. New York.
- Istianto, Bambang. 2011. Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik. Mitra Wacana Media. Jakarta
- Laksana, Fajar. 2013. Manajemen Pemasaran. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Mawardi, M. C. (2022). Alternative Work Arrangements, Work Environment, and Job Stress on Job Satisfaction and Turnover Intention. Golden Ratio of Human Resource Management, 2(1), 27-39.
- Megawaty, M., Hamdat, A., & Aida, N. (2022). Examining Linkage Leadership Style, Employee Commitment, Work Motivation, Work Climate on Satisfaction and Performance. Golden Ratio of Human Resource Management, 2(1), 01-14.
- Mulang, H. (2022). Analysis of The Effect of Organizational Justice, Worklife Balance on Employee Engagement and Turnover Intention. Golden Ratio of Human Resource Management, 2(2), 86-97.
- Musanef. 2011. Manajemen Kepegawaian di Indonesia. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Nasution S. 2013. Metode Research. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nawar, Agus. 2013. Psikolog Pelayanan. Alfabeta. Bandung.
- Raymond, McLeod. Jr., 2012. Sistem Informasi Manajemen. PT. Indeks. Jakarta.
- Rivai, Veithzal. 2014. Performance Appraisal. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Robbins, Stephen P, 2011, Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi, Aplikasi, Alih Bahasa : Hadyana Pujatmaka, PT. Prenhallindo, Jakarta
- Siagian, Sondang P, 2013. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja, Rineka Cipta, Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Eddendi. 2013. Metode Penelitian Survei. LP3S. Jakarta.
- Steers, Richard, M. 2011. Efektivitas Organisasi. Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono, 2012. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta. Bandung.
- Susanto, Y., & Rambano, D. (2022). The Role of HRM Factors in Improving Performance Analysis of Local Government Financial Reports. Golden Ratio of Human Resource Management, 2(2), 98-107.
- Sutanta Edhy. 2011. Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta: Gema Ilmu.
- Tiro Muhammad Arif dan Sukarna 2012. Pengembangan Instrumen Pengumpulan Data Penelitian. Andira Publisher. Makassar.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Andi Offset. Yogyakarta.
- Winardi, 2013. Gaya Kepemimpinan Yang Efektif, Rineka Cipta, Jakarta.
- Winardi, 2013. Gaya Kepemimpinan Yang Efektif, Rineka Cipta, Jakarta.
- Wirjana, Bernardine R. 2012. Mencapai Manajemen Berkualitas. Andi Offset. Yogyakarta.