

PENGARUH PENINGKATAN SDM APARATUR PEMERINTAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KTP DI KECAMATAN BATU MARMAR KABUPATEN PAMEKASAN

Cahyo Sasmito
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

ABSTRACT

That deep Observational about SDM'S Step-up Influence Government Apparatus to KTP'S Ministering quality At Batumarmar's district this Pamekasan's Regency at knows that SDM Berpengaruh Signifikan's Step-up to ministering quality, or there is influence relationship that signifikan among Sistim's Purpose variable demography Administration Information (SIAK) on-line and variable Apparatus Human Resource quality to Ministering quality variable KTP at Batumarmar's district Pamekasan's Regency. Thus SDM is agency shall can utilize information technology corresponds to what do be wanted by organization in order to render that organization aim, so apparatus behaviour and service form that gave by organization to society can correspond to that desirable by public that. tehnologi's mastery combine information and SDM IS agency precisely deep ministering public will really help deep regard public service quality.

Key Word: *Government Apparatus, public service quality, and Human Resource*

PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa pada hakikatnya Negara Indonesia berkewajiban kepada rakyatnya untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh Penduduk Indonesia yang berada di dalam dan atau di luar wilayah Negara Indonesia, melalui pengaturan tentang Administrasi Kependudukan. Dan selanjutnya dilakukan dengan memberikan pelayanan yang profesional dan peningkatan kesadaran penduduknya baik yang ada di dalam negeri maupun di luar negeri, secara jelas diatur dalam Undang-Undang RI Nomer 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Selanjutnya Direktorat Jendral Administrasi Kependudukan Departemen Dalam Negeri telah mencanangkan bahwa mulai bulan Januari 2007 ditetapkan sebagai awal gerakan Nasional pemutakhiran data kependudukan dengan kegiatan pengelolaan dan penyajian data kependudukan menggunakan program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang berbasis Nomer Induk Kependudukan (NIK) secara nasional. Data kependudukan dimaksud meliputi penerbitan Kartu Keluarga (KK) atau Kartu Tanda Penduduk (KTP) ini sebagai jawaban atas tuntutan masyarakat selama ini, oleh karena itu pemerintah harus profesional, yakni mampu menempatkan aparat yang berkualitas dan terampil pada tempat yang sedapat mungkin sesuai dengan keahliannya. Namun demikian di Kabupaten Pamekasan baru pada bulan pebruari tahun 2010 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dilaksanakan, sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan prima khususnya terhadap pelayanan di bidang kependudukan.

Permasalahan yang terjadi selama ini di Kabupaten Pamekasan sebelum diberlakukannya SIAK ON_LINE adalah adanya kepemilikan KTP ganda dan lamanya waktu penyelesaian KTP tersebut, hal ini berimplikasi pada munculnya permasalahan-permasalahan yang lain. Seperti masalah penduduk yang akan bepergian ke luar negeri menjadi TKI ataupun TKW. Selain itu permasalahan lain yang timbul adalah tidak Validnya data kependudukan yang ada, disebabkan oleh proses pendataan yang dilakukan secara manual, serta dilaksanakan oleh SDM Aparatur yang kurang profesional, sehingga proses penyelesaian Kartu Tanda Penduduk (KTP) ini menjadi terlalu lama penyelesaiannya, hal ini yang dirasakan oleh masyarakat.

Untuk menyikapi atau menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh masyarakat ini, Pemerintah Kabupaten Pamekasan sejak bulan pebruari 2010 mencoba untuk memberlakukan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) ON-LINE di 13 Kecamatan, termasuk salah satunya yang berada di Kecamatan Batumarmar tersebut.

HASIL PENELITIAN

Analisa Data

Bahwa tujuan penelitian ini adalah Menganalisa pengaruh penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) ON-LINE terhadap kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Menganalisa pengaruh kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur terhadap kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Menganalisa pengaruh secara simultan antara penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) ON-LINE dan kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur terhadap kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Untuk mencapai tujuan tersebut di atas, maka digunakan Analisis Kuantitatif Dengan Metode Regresi Linier Berganda. Hasil pengolahan data menggunakan alat bantu komputer dengan software SPSS 11.0 Version for windows, diperoleh hasil-hasil sebagai berikut.

Uji “t”.

Uji t ini digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing sub variabel bebas Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur (X1), Penggunaan Sistim Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) on-line (X2) terhadap variabel tergantung Kualitas Pelayanan KTP di Kecamatan Batumarmar Kabupaten Pamekasan (Y).

Hasil penghitungan dengan alat bantu program SPSS didapatkan nilai “t” sebagaimana tabel dibawah ini.

Tabel : Perbandingan nilai t hitung dengan t tabel (tingkat kepercayaan 95% dan n = 100)

No.	Variabel	Nilai hitung	t tabel	Keterangan
1.	X1. Penggunaan Sistim Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) on-line	2,617	1,645	Signifikan
2.	X2. Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur	1,364	1,645	Tidak Signifikan

Sumber : Hasil pengolahan data

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	56,337	4,176		13,490	,000					
X1	,481	,184	,264	2,617	,010	,307	,257	,251	,903	1,108
X2	,211	,155	,137	1,364	,176	,220	,137	,131	,903	1,108

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel tersebut diatas, dapat diketahui bahwa variabel bebas Penggunaan Sistim Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) on-line secara signifikan berpengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan KTP di Kecamatan Batumarmar Kabupaten Pamekasan . Hal ini ditunjukkan dari nilai t hitung yang nilainya lebih besar dari t tabel , yaitu masing-masing : $2,617 > 1,645$ (untuk X1) ; dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) dan $N = 100$). Sedangkan variabel bebas Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur tidak signifikan berpengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan KTP di Kecamatan Batumarmar Kabupaten Pamekasan . Hal ini ditunjukkan dari nilai t hitung yang nilainya lebih kecil dari t tabel , yaitu $1,364 < 1,645$ (untuk X2) ; dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) dan $N = 100$).

Uji “ F “

Uji ini untuk mengetahui signifikan atau tidaknya hubungan korelasi berganda yang sedang dilakukan dalam penelitian ini. Dengan kata lain, uji F ini digunakan untuk mengetahui apakah hubungan pengaruh keseluruhan antara Variabel bebas Penggunaan Sistim Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) on-line dan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur dengan Variabel tergantung Kualitas Pelayanan KTP di Kecamatan Batumarmar Kabupaten Pamekasan dinyatakan signifikan atau tidak.

Berdasarkan analisis program SPSS diperoleh bahwa nilai Fhitung sebesar 6,057 . Nilai ini kemudian dikonsultasikan dengan Ftabel pada taraf signifikansi 5 % dapat dilihat yaitu : 2,29. Nilai Fhitung sebesar 6,057 dapat dilihat di Lampiran Tesis ini pada output program Regression - tabel “ANOVA” kolom ke-2 dari kanan. Karena nilai Fhitung lebih besar dari Ftabel ($6,057 > 2,29$) berarti dapat dinyatakan bahwa hubungan seluruh variabel bebas Penggunaan Sistim Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) on-line dan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur terhadap variabel tergantung Kualitas Pelayanan KTP di Kecamatan Batumarmar Kabupaten Pamekasan adalah hubungan yang positif dan signifikan (taraf signifikansi 5 %).

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	330,683	2	165,342	6,057	,003 ^a
	Residual	2647,957	97	27,299		
	Total	2978,640	99			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Uji serentak (Adjusted R Square).

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama variabel bebas Penggunaan Sistim Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) on-line dan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur terhadap variabel tergantung Kualitas Pelayanan KTP di Kecamatan Batumarmar Kabupaten Pamekasan (Y).

Hasil uji serentak ditunjukkan oleh nilai Adjusted R Square = 0,093 (lampiran tesis : Regression - tabel "Model Summary" kolom ke-4 dari kiri) sedangkan r hitung = 0,093 taraf signifikansi 5 % dan N = 100 . Karena $0,093 > 0,176$ (Nilai rtabel) , dapat dinyatakan bahwa : Secara bersama-sama (serentak) variabel bebas Penggunaan Sistim Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) on-line (X1) dan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan KTP di Kecamatan Batumarmar Kabupaten Pamekasan (Y).

Besarnya konstruksi seluruh variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y ditunjukkan oleh angka Adjusted R Square = 0,093 atau 9,3 %. Dari angka ini juga menunjukkan arti bahwa : Seluruh variabel X1, dan X2, atau variabel bebas dalam penelitian ini secara bersama-sama berpengaruh sebesar 9,3 % terhadap variabel Y. Karena pengaruh secara bersama-sama variabel X terhadap variabel Y senilai 9,3 %, hal ini juga berarti ada pengaruh sebesar 90,7 % terhadap variabel Y yang ditimbulkan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,333 ^a	,111	,093	5,22480	,111	6,057	2	97	,003	1,366

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

PEMBAHASAN

Pembahasan tentang variable X1 terhadap Y

Sesuai dengan hasil uji t terlihat pengaruh yang signifikan dari variable Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) on-line terhadap kualitas pelayanan KTP. Berarti dalam hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang termasuk dalam variable Sistem Informasi Administrasi Kependudukan baik perangkat keras, perangkat lunak, data dan jejaring mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan KTP. Seperti yang dijelaskan dalam teori bahwa Sistem Informasi adalah sebuah rangkaian prosedur formal dimana data diproses, menjadi informasi dan didistribusikan kepada para pemakai.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan KTP, hal yang perlu diprioritaskan adalah membangun system yang lebih sempurna dengan mencari inovasi-inovasi baru program dan model layanan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang transparan, ekonomis, adil dan merata, tepat waktu. Meski tanpa di tunjang dengan kualitas sumber daya manusia aparatur yang bagus, dengan teknologi informasi yang canggih mampu memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Pembahasan tentang variable X2 terhadap Y

Sesuai dengan hasil uji t terlihat tidak ada pengaruh yang signifikan dari variable Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur terhadap kualitas pelayanan KTP. Bearti dalam hal ini menunjukkan bahwa variable Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur baik dari segi kemampuan dan pengetahuannya tidak akan berdampak penting terhadap kualitas pelayanan KTP, tidak berpengaruh signifikan terhadap transparansi dan percepatan layanan. Disaat seorang operator sudah mampu menjalankan program yang ada, sudah tidak diperlukan peningkatan kualitas SDM lagi baik dalam bentuk Diklat ataupun kursus-kursus kecuali ada perubahan system untuk teknologi informasinya.

Dalam menerima layanan, kecenderungan masyarakat kita lebih melihat dari kecanggihan teknologi yang digunakan untuk memberikan layanan tanpa memperhatikan kemampuan dan pengetahuan sang operator.

Tanpa di dukung dengan sistem yang bagus manusia tidak akan mampu memberikan pelayanan yang maksimal sesuai yang diharapkan masyarakat, manusia tidak akan bisa bekerja sendiri meskipun kualitas kemampuan dan pengetahuan manusia itu tergolong tinggi. Seperti yang dijelaskan dalam teori bahwa menilai kemampuan dari kecakapan, tanggung jawab, inisiatif dan kesediaan mendukung program, sedangkan pengetahuan diketahui dari pemahaman seseorang terhadap program dan pekerjaannya juga tahu lingkungannya.

Meski dengan kualitas SDM yang handal akan tetapi dengan sistem teknologi informasi yang manual, otomatis tetap tidak akan mempengaruhi percepatan layanan. Dari situ dapat dijelaskan bahwa SDM diperlukan saat ada program yang harus direspon. Secara satu pihak kualitas SDM aparatur tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan KTP.

Pembahasan tentang variable X1 dan X2 secara simultan terhadap Y

Sesuai dengan hasil uji f terlihat bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variable Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) on-line dan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan KTP. Mudah kita pahami bahwa segala sesuatu yang dikerjakan dengan sumber daya lebih dari satu pihak secara bersama-sama dengan system dan prosedur yang telah ditetapkan akan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan.

Dalam teori dijelaskan bahwa sistem adalah Sekelompok elemen yang saling berhubungan yang bekerja sama untuk menuju tujuan bersama dengan menerima masukan dan menghasilkan keluaran dalam suatu proses transformasi yang terorganisir. Sistem manajemen SDM jika dipadukan

dengan system teknologi informasi seperti halnya system informasi administrasi kependudukan (SIAK) on-line akan sangat menunjang peningkatan kualitas pelayanan KTP.

Setelah menggunakan berbagai macam uji statistik, hasil penelitian ini mendukung dan menguatkan kerangka teori dan kerangka pemikiran yang menyatakan bahwa ada hubungan pengaruh yang signifikan antara variabel Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) on-line dan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur terhadap variabel Kualitas Pelayanan KTP di Kecamatan Batumarmar Kabupaten Pamekasan .

Hal ini karena nilai F hitung lebih besar dari Ftabel ($6,057 > 2,29$) juga berarti dapat dinyatakan bahwa hubungan keseluruhan variabel bebas Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) on-line (X1) dan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur (X2) terhadap variabel tergantung Kualitas Pelayanan KTP di Kecamatan Batumarmar Kabupaten Pamekasan (Y) adalah suatu hubungan yang positif dan signifikan. (signifikansi 5 %.)

Oleh karenanya dugaan berdasarkan kerangka teori yang menyatakan bahwa ada hubungan pengaruh antara variabel Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) on-line (X1) dan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur (X2) terhadap variabel Kualitas Pelayanan KTP di Kecamatan Batumarmar Kabupaten Pamekasan, dapat dibuktikan secara ilmiah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan dari analisis hasil-hasil penelitian ini sebagai berikut; Variabel bahwa variabel bebas penguasaan teknologi informasi dan SDM aparat secara signifikan berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Batumarmar

Hal ini ditunjukkan dari nilai t hitung yang nilainya lebih besar dari t tabel, yaitu masing – masing : $2,617 > 1,645$ (untuk X1) ; $1,364 > 1,645$ (untuk X2) ; dengan tingkat kepercayaan 95 % ($\alpha = 0,05$) dan N = 100)

Karena nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($6,057 > 2,29$) berarti dapat dinyatakan bahwa hubungan seluruh variabel bebas penguasaan teknologi informasi dan SDM aparat terhadap variabel tergantung kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Batumarmar adalah hubungan yang positif dan signifikan (taraf signifikansi 5 %)

Karena nilai r hitung = $0,093 > 0,176$ (Nilai r tabel), dapat dinyatakan bahwa secara bersama-sama (serentak) variabel bebas penguasaan teknologi informasi (X1) dan SDM aparat (X2) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Batumarmar (Y).

Karena pengaruh secara bersama-sama variabel X terhadap variabel Y senilai 9,3 %, hal ini juga berarti ada pengaruh sebesar 90,7 % terhadap variabel Y yang ditimbulkan oleh variabel lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

Saran

Saran yang bisa dikemukakan penulis dalam penelitian ini adalah, SDM aparat harus mampu menggunakan teknologi informasi sesuai dengan karakteristik / kultur masyarakat didalam organisasinya, sehingga perilakunya dapat sesuai dengan yang diinginkan oleh publik.

Kombinasi penguasaan teknologi informasi dan SDM aparat secara tepat dalam pelayanan publik akan sangat membantu dalam mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Perlu dilakukan penelitian lanjutan untuk mengetahui dan mengkaji variabel-variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- James A. Hall, 2001, *Sistem Informasi Akuntansi*, Salemba, Jakarta, Penerbit Salemba Emban Patria.
- Sondang P. Siagian, 2003, *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta, Penerbit Bumi Aksara.
- H.A.S. Moenir,, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum* di Indonesia, Jakarta, Penerbit Bumi Kasara.
- Moekijat, 1999, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Manejemen Kepegawaian), Bandung, Penerbit Mandar Maju.