

THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF HUMAN RESOURCES ON IMPROVING PERSONNEL ADMINISTRATION SERVICES IN THE TOMOHON CITY REGIONAL PERSONNEL AND HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT AGENCY

Chintia Silvana Pomantow¹, Fakhruddin Kurnia M²

¹ Mahasiswa Prodi Manajemen, Universitas Terbuka, E-mail: chynredwayne@gmail.com

² Prodi Manajemen, FEB, Universitas Ichsan Sidenreng Rappang, E-mail: fahrduddinkurnia20@gmail.com

Abstract: This research was carried out at the Tomohon City Regional Personnel and Human Resources Development Agency. The quality of human resources (HR) has become the main focus for many organizations, including the Human Resources and Personnel Development Agency (BKPSDM), because the quality of HR is the main determinant of the efficiency and effectiveness of personnel administration services. This research aims to examine the relationship between the quality of human resources and improving personnel administration services at BKPSDM. The method used is quantitative research using survey techniques via distributed questionnaires as a data collection tool. The sample for this research is BKPSDM employees themselves and related parties who have experience in the personnel administration service process. From the results of the research conducted, it was found that the administrative service process at the Tomohon City Regional Personnel and Human Resources Development Agency was not optimal. For these reasons, the author is interested in conducting research with the title "The Influence of Human Resource Quality on Improving Personnel Administration Services at the Regional Personnel and Human Resources Development Agency of Tomohon City."

Keywords: Quality of Human Resources, Personnel Administration, Services

Abstrak: Penelitian ini dilaksanakan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Tomohon. Kualitas sumber daya manusia (SDM) telah menjadi fokus utama bagi banyak organisasi, termasuk Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM), karena kualitas SDM menjadi penentu utama efisiensi dan efektivitas layanan administrasi kepegawaian. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara kualitas SDM dengan peningkatan layanan administrasi kepegawaian di BKPSDM. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan teknik survei melalui kuesioner yang disebarakan sebagai alat pengumpulan data. Sampel penelitian ini adalah pegawai BKPSDM sendiri dan pihak terkait yang memiliki pengalaman dalam proses pelayanan administrasi kepegawaian. Dari hasil penelitian yang dilakukan, ditemukan kurang maksimalnya proses pelayanan administrasi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM daerah Kota Tomohon. Oleh karena alasan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Peningkatan Layanan Administrasi Kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Tomohon."

Kata Kunci: Kualitas Sumber Daya Manusia, Pelayanan Administrasi Kepegawaian

1. PENDAHULUAN

Layanan administrasi yang efektif dan efisien tidak hanya membutuhkan infrastruktur yang baik, tetapi juga kualitas sumber daya manusia yang optimal. Kompetensi pegawai baik dalam hal pengetahuan teknis maupun keterampilan interpersonal, secara langsung mempengaruhi kemampuan mereka untuk memberikan layanan administrasi yang berkualitas. Dengan adanya sumber daya

manusia yang berkualitas segala urusan administrasi suatu perusahaan akan menjadi lebih mudah, cepat dan tepat. Oleh karena itulah, kualitas sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam penentuan tercapainya visi dan misi suatu perusahaan atau instansi. Menurut Sugeng Rahardjo (2017:18) menjelaskan pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia adalah individu-individu atau yang disebut tenaga kerja, karyawan, yang memiliki potensi individu yang bekerja untuk organisasi. Dimana kualitas SDM ditentukan bukan hanya aspek ketrampilan atau kekuatan tenaga fisiknya saja tetapi juga ditentukan oleh pendidikan atau kadar pengetahuannya, pengalaman atau kematangannya dan sikapnya serta nilai-nilai yang dimilikinya. Menurut Kulla, Rumapea dan Tampongangoy (2018), Kualitas Sumber Daya Manusia diartikan sebagai seseorang yang berkemampuan baik dalam bidang fisik, intelektual dan psikologisnya yang dapat mempengaruhi maju dan mundur suatu perusahaan. Sedangkan menurut Winedar et.al (2019), Kualitas sumber daya manusia merupakan kesanggupan seorang karyawan dalam menjalankan tugas, namun tidak hanya mempunyai kesanggupan dalam menyelesaikan pekerjaan, melainkan juga untuk pengembangan diri sendiri dan mendorong pengembangan diri rekan kerjanya. Dari beberapa pengertian kualitas sumber daya manusia diatas, dapat dikatakan bahwa kualitas sumber daya manusia bukan hanya dilihat dari aspek ilmu pengetahuan yang dikuasai tetapi juga dari segi karakter, moral dan profesionalisme pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diberikan.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Tomohon memiliki peran penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan. Hal tersebut sebagaimana tertuang dalam Peraturan Walikota Tomohon nomor 25 tahun 2023 pasal 1 ayat 23 dimana isi peraturan tersebut menyebutkan bahwa "Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Tomohon merupakan unsur penunjang Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah, mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan fungsi pengelolaan bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia sesuai dengan peraturan perundang - undangan dan kewenangan daerah". Oleh karena itu, pemberian layanan administrasi yang maksimal menjadi tolak ukur yang penting dalam menilai kinerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM). Dalam upaya memberikan layanan yang maksimal tersebut, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia menerapkan motto 4S yaitu "*Serve, Shortly, Smart, Smile*" sebagai acuan dalam proses pelayanan administrasi.

Sebagai instansi yang mengelola kepegawaian, maka kualitas layanan administrasi kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Tomohon sangat dipengaruhi oleh kualitas SDM yang dimiliki. Oleh karena itu, penting untuk memahami sejauh mana kualitas SDM mempengaruhi peningkatan layanan administrasi kepegawaian. Dari hasil penelitian, terdapat beberapa permasalahan yang sering muncul dalam proses

pelayanan administrasi kepegawaian, diantaranya terkait lambatnya informasi dari pegawai BKPSDM misalnya kapan proses melaksanakan kenaikan pangkat, kapan waktu kenaikan gaji berkala, apasaja dokumen yang dibutuhkan pada setiap pengurusan administrasi masing - masing pegawai. Serta kendala apa yang kurang atau yang harus dilengkapi. Permasalahan lain yaitu, permintaan dokumen berulang - ulang dalam pengurusan administrasi kepegawaian, atau dikatakan tidak adanya arsip yang tersimpan, padahal segala dokumen kepegawaian dibuat dan dikeluarkan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia sebagai pengelola urusan kepegawaian itu sendiri. Dampak dari kurangnya kualitas sumber daya manusia yang bekerja pada kantor BPKSDM ini, banyak pegawai yang merasa dipersulit dalam pengurusan administrasi kepegawaian sehingga kebutuhan kepegawaian yang diperlukan tidak selesai tepat waktu serta dirugikan baik dari segi waktu, pikiran dan tenaga karena harus bolak - balik ke kantor untuk menanyakan apakah dokumen SK pegawai yang bersangkutan sudah selesai atau belum. Berdasarkan uraian serta permasalahan diatas, maka penulis mengangkat judul “Pengaruh Sumber Daya Manusia yang Berkualitas Terhadap Peningkatan Layanan Administrasi Kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Tomohon”.

2. METODE

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif, dimana penulis akan mengkaji seberapa besar pengaruh sumber daya manusia yang berkualitas terhadap proses layanan administrasi kepegawaian. Menurut Sugiyono (2020: 16) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Populasi dan Sampel

Populasi. Menurut Sugiyono (2020:126) menjelaskan bahwa populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya. Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian yaitu pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Daerah Kota Tomohon.

Sampel. Menurut Sugiyono (2022:131) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Berdasarkan hal tersebut peneliti menggunakan sampel sebanyak 100 responden terpilih yang diambil secara acak dari 42 perangkat daerah.

C. Jenis Data

Information Primer. Data yang diambil penulis secara langsung yang berhubungan dengan masalah yang dibahas tentang apa pengaruh kualitas sumber

daya manusia terhadap peningkatan layanan administrasi kepegawaian pada BKPSDM daerah Kota Tomohon. Data tersebut adalah hasil jawaban pengisian kuesioner dari responden yang terpilih dan memenuhi kriteria responden dari 42 perangkat daerah.

Information Sekunder. Adapun information sekunder ialah information yang sudah diolah oleh perusahaan. Information sekunder yang diperoleh penulis adalah struktur organisasi atau status kepegawaian dan information lainnya, serta buku yang berkaitan dengan penulis karya ilmiah.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam Penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan cara :

1) Kuesioner :

Ini adalah alat yang paling umum digunakan dalam penelitian kuantitatif. Responden diminta untuk menjawab serangkaian pertanyaan yang telah disusun dengan baik, dan tanggapan mereka diukur menggunakan skala atau jawaban yang dapat dihitung.

2) Survei :

Serupa dengan kuesioner, survei dapat dilakukan secara langsung, melalui telepon, atau secara online. Survei dapat memberikan data yang sangat luas dari sampel yang besar, sehingga memungkinkan analisis statistik yang mendalam.

3) Observasi :

Pengamatan langsung terhadap proses administrasi kepegawaian yang terjadi untuk memberikan pemahaman yang lebih konkrit tentang praktik - praktik yang digunakan, tantangan yang dihadapi dan efektifitas layanan. Observasi ini juga dapat membantu mengidentifikasi kesenjangan antara kebijakan yang ada dan praktik yang sebenarnya.

4) Analis Dokumen :

Analisis dokumen melibatkan peninjauan dokumen-dokumen seperti kebijakan, prosedur, dan laporan kinerja untuk memahami kerangka kerja dan standar yang digunakan dalam layanan administrasi kepegawaian. Ini juga dapat membantu dalam mengevaluasi sejauh mana implementasi kebijakan dan prosedur tersebut mencerminkan kualitas sumber daya manusia.

E. Teknik Analisa Data

Untuk mengetahui arah hubungan dan seberapa besar pengaruh Kualitas SDM terhadap Peningkatan Layanan Administrasi Kepegawaian maka pengujian dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana merupakan analisis statistika yang bersifat parametrik dimana data yang digunakan harus memiliki skala pengukuran sekurang-kurangnya interval dan berdistribusi normal. Persamaan umum regresi linier sederhana menurut Sugiyono (2018:188) adalah :

$$Y = a + b X$$

Keterangan:

Y = Peningkatan layanan administrasi kepegawaian

a = Kualitas SDM Y, bila $X=0$ (kualitas SDM konstan).

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.

X = Variabel bebas (kualitas SDM)

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini dibagi menjadi dua kelompok, yaitu:

Variabel bebas (independent variable), yaitu variabel yang mempengaruhi perubahan dalam variabel dependen dan mempunyai hubungan yang positif ataupun negatif bagi variabel dependen nantinya. Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel bebas adalah kualitas SDM (X_1), dan

Variabel terikat (dependent variable), yaitu variabel yang menjadi perhatian utama dalam sebuah pengamatan. Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel terikat adalah layanan administrasi kepegawaian (Y).

Setelah data terkumpul, maka selanjutnya yaitu mengukur data menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang pada fenomena sosial serta untuk mengukur kuesioner yang diperoleh melalui indikator dalam masing-masing variabel (Sugiyono, 2020:146).

Tabel 1 penelitian skala likert

No	Pernyataan	Kode	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Ragu - ragu	RR	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari 100 responden yang terpilih dari 42 perangkat daerah, kuisisioner yang dikembalikan berjumlah 42 kuisisioner yaitu masing - masing 1 responden dari setiap perangkat daerah. Berikut ini persentase jumlah responden menurut karakteristik jenis kelamin dan pendidikan terakhir.

Tabel 2 Jumlah Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin, sebagai berikut :

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki - laki	17	40,48%
2	Perempuan	25	59,52%
3	Tidak Menjawab	-	0
Jumlah		42	100%

Sumber : Data diolah penulis 2024

Tabel 3 Jumlah Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir, sebagai berikut :

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD	1	2,38%
2	SMP	-	0

3	SMA	15	25,71%
4	Diploma	-	0
5	S1	19	45,24%
6	S2 ke atas	7	16,67%
7	Tidak Menjawab	-	0
Jumlah		42	100%

Sumber : Data diolah penulis 2024

A. Uji Validitas

Menurut (Sugiyono, 2019), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Tujuan uji validitas untuk mengetahui sejauh mana ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Keputusan suatu item valid atau tidak valid menurut (Sugiyono, 2019) dapat diketahui dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total, bila korelasi R di atas 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid. Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam pengujian validitas data instrumen adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $R_{hitung} > R_{tabel}$, maka butir instrumen atau pernyataan dalam penelitian tersebut dinyatakan valid.
- 2) Jika $R_{hitung} < R_{tabel}$, maka butir instrumen atau pernyataan dalam penelitian tersebut dinyatakan tidak valid.

Adapun hasil perhitungan uji validitas item pernyataan :

Tabel 4 Hasil Uji Validitas

No. Item	Variabel	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Pernyataan 1	Kualitas SDM (X)	0,606	0.3044	Valid
Pernyataan 2		0,820	0.3044	Valid
Pernyataan 3		0,847	0.3044	Valid
Pernyataan 4		0,840	0.3044	Valid
Pernyataan 5		0,717	0.3044	Valid
Pernyataan 6	Peningkatan Layanan Administrasi Kepegawaian (Y)	0,845	0.3044	Valid
Pernyataan 7		0,832	0.3044	Valid
Pernyataan 8		0,840	0.3044	Valid
Pernyataan 9		0,719	0.3044	Valid

Sumber : Data diolah penulis 2024

B. Uji Reabilitas

Uji Reliabilitas Menurut Sugiyono (2019:121) digunakan untuk menunjukan tingkat keandalan, keakuratan, ketelitian dan konsistensi dari indikator yang ada dalam kuesioner. Sehingga suatu penelitian yang baik selain harus valid juga harus reliabel supaya memiliki nilai ketepatan saat diuji dalam periode yang berbeda.

Pengujian reliabilitas menggunakan metode koefisien reliabilitas Alpha Cornbach's. Dengan ketentuan: a. Jika nilai cronbach's alpha $\alpha > 0,60$ maka pertanyaan/ Pernyataan yang di cantumkan di dalam kuesioner dinyatakan terpercaya atau reliabel. b. Jika nilai cronbach's alpha $< 0,60$ maka pertanyaan/ Pernyataan yang di cantumkan di dalam kuesioner dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 5 Hasil Uji Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	9

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 2024

Dari hasil perhitungan uji reliabilitas diatas dapat dilihat bahwa nilai Cronbach Alpha sebesar $0,890 > 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian ini telah reliabel atau dengan kata lain dapat diterima.

C. Analisis Regresi Linear Sederhana

Hasil analisis regresi sederhana dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 6 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.290	2.074		.140	.889
Kualitas SDM	.754	.123	.695	6.112	.000

a. Dependent Variable: Peningkatan Layanan Administrasi Kepegawaian

Sumber : Data diolah penulis 2024

Berdasarkan tabel diatas, didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,290 + 0,754 X \text{ (kualitas SDM)}$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a = 0,290 merupakan nilai konstanta, menunjukkan bahwa jika tidak adanya kualitas SDM atau sama dengan 0, maka Peningkatan Layanan Administrasi Kepegawaian nilainya sebesar 0,290.

b = 0,754 merupakan nilai koefisien menunjukkan bahwa jika nilai perilaku kewirausahaan, maka akan bernilai sebesar 1 point, maka Peningkatan Layanan Administrasi Kepegawaian akan meningkat sebesar 0,754.

D. Uji Hipotesis

Uji hipotesis atau uji pengaruh berfungsi untuk mengetahui apakah koefisien regresi tersebut signifikan atau tidak berdasarkan asumsi hipotesis dibawah ini :

Ho : Tidak ada pengaruh secara signifikan antara Kualitas SDM dengan Peningkatan Layanan Administrasi Kepegawaian.

Ha : Ada pengaruh secara signifikan antara Kualitas SDM dengan Peningkatan Layanan Administrasi Kepegawaian.

Sedangkan untuk kriteria pengambilan keputusan :

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, pada $\text{sig} > \alpha = 5\%$

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima, pada $\text{sig} < \alpha = 5\%$

Tabel 7 Hasil Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.290	2.074		.140	.889
Kualitas SDM	.754	.123	.695	6.112	.000

a. Dependent Variable: Peningkatan Layanan Administrasi Kepegawaian

Sumber : Data diolah penulis 2024

Untuk hasil analisis statistik dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Berdasarkan tabel diatas, t_{hitung} sebesar 6.112, dengan derajat kebebasan (df) = $n - k$. Dimana n = jumlah sampel, dan k = konstruk. Jadi $df = 42 - 2 = 40$. Maka t_{tabel} nya adalah 2.021. Karena t_{hitung} (6.112) > t_{tabel} (2.021) dengan tingkat signifikan pada tabel sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dari hasil uji t ini, dapat disimpulkan bahwa variabel "Kualitas SDM" memiliki pengaruh yang signifikan terhadap "Peningkatan Layanan Administrasi Kepegawaian", sementara konstanta tidak signifikan secara statistik. Ini memberikan informasi yang penting untuk memahami seberapa kuat hubungan antara variabel independen ("Kualitas SDM") dan variabel dependen ("Peningkatan Layanan Administrasi Kepegawaian") berdasarkan data yang dianalisis.

Sedangkan, sesuai dengan hasil pengamatan pengamatan penulis secara langsung terhadap pegawai yang terlibat langsung dalam proses pelayanan administrasi dalam hal ini yaitu pegawai BKPSDM sendiri, ditemui beberapa hal yang belum sesuai dengan SOP pelayanan yang diterapkan, diantaranya ; terkadang ada berkas yang hanya didiamkan dikarenakan pegawai yang menangani jenis pelayanan tersebut dimasuk kerja, tertundanya penerbitan dokumen SK kepegawaian atau dokumen lainnya, pemberian layanan yang maksimal hanya kepada orang - orang tertentu yang memiliki faktor kedekatan personil atau tingkat kepentingan lebih. Dari hal - hal tersebut, dapat dikatakan bahwa kualitas sumber daya manusia pada BKPSDM masih kurang. Berdasarkan analisa penulis, beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas sumber daya manusia pada BKPSDM, diantaranya :

- 1) Kurangnya pelatihan yang relevan dengan tugas pekerjaan dari setiap pegawai. BKPSDM hanya memberikan pelatihan kepada orang yang sama setiap kali ada peluang untuk meningkat kompetensi pegawai, sehingga pegawai kurang menguasai tugas dan pekerjaan yang dilakukannya.
- 2) Karena merasa sebagai bagian dari instansi yang memiliki peran penting yang banyak dibutuhkan oleh semua pegawai, beberapa pegawai BKPSDM

tidak menjalankan Motto 4S yang menjadi acuan dalam pemberian layanan administrasi. Pelayanan yang cepat dan ramah hanya kepada orang - orang tertentu yang memiliki keuntungan terhadap moral dan kepuasan pribadi saja.

- 3) Kurangnya kepedulian pegawai yang satu terhadap pegawai lain. Hal ini, terlihat dari pegawai yang tidak mau melakukan pekerjaan diluar tupoksi masing-masing, sebagai contoh apabila ada pegawai yang tidak masuk kerja, pegawai lain tidak ingin menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggungjawab rekannya tersebut.
- 4) Beberapa pegawai merasa kurang nyaman dengan lingkungan kantor. Adanya rasa cemburu, saling menjatuhkan antar sesama pegawai, serta tingkat senioritas yang masih kental dikantor BKPSDM.

Kurangnya kualitas sumber daya manusia pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) ini, mengakibatkan dampak yang signifikan terhadap peningkatan layanan administrasi kepegawaian. Berikut adalah beberapa dampak utama dari kurangnya kualitas SDM terhadap layanan administrasi kepegawaian pada BKPSDM :

- 1) Keterlambatan dan Ketidakakuratan : Kurangnya kualitas SDM mengakibatkan keterlambatan dan ketidakakuratan dalam proses administrasi kepegawaian. Tugas - tugas pekerjaannya tidak selesai tepat waktu.
- 2) Kesalahan dan Ketidaktepatan : SDM yang kurang berkualitas cenderung membuat lebih banyak kesalahan dalam menjalankan tugas administrasi kepegawaian.
- 3) Ketidaktepatan Pegawai : Kurangnya kualitas SDM juga menyebabkan ketidakpuasan di kalangan pegawai yang mengganggu motivasi dan kinerja di tempat kerja.
- 4) Keterbatasan Pelayanan : SDM yang kurang berkualitas mengakibatkan pemberian layanan administrasi kepegawaian tidak cepat dan tanggap, sehingga terjadi peningkatan waktu tunggu, penundaan dalam pemrosesan permintaan, atau keterbatasan dalam mengakses data yang dibutuhkan.
- 5) Kurangnya Inovasi dan Peningkatan : SDM yang kurang berkualitas malas atau kurang berinovasi dalam mengembangkan sistem administrasi kepegawaian yang lebih efisien dan efektif.
- 6) Keselamatan dan Keamanan Data : Kurangnya kualitas SDM juga dapat meningkatkan risiko terhadap kesalahan atau pelanggaran keamanan data. SDM yang tidak terlatih dengan baik mungkin saja tidak mampu melindungi data sensitif.
- 7) Reputasi Organisasi yang Buruk : Akumulasi dampak negatif dari kurangnya kualitas SDM dalam layanan administrasi kepegawaian dapat merusak reputasi organisasi di mata publik dan pemangku kepentingan

lainnya. Ini dapat mengurangi kepercayaan dan keyakinan terhadap BKPSDM serta menyebabkan penurunan dukungan masyarakat.

Dengan memperhatikan dampak-dampak tersebut, penting bagi BKPSDM untuk melakukan investasi yang cukup dalam pengembangan SDM, termasuk pelatihan, pendidikan, dan pengembangan keterampilan, untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kepegawaian dan menjaga efektivitas organisasi secara keseluruhan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari uraian dan hasil pembahasan yang telah dibuat, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Bahwa kualitas sumber daya manusia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan layanan administrasi kepegawaian pada badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia.
- b. Semakin tinggi kualitas sumber daya manusia, termasuk dalam hal keahlian, pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja, semakin mampu pula dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses layanan administrasi kepegawaian.
- c. Sistem manajemen yang baik dalam memotivasi, mengelola, dan mengembangkan potensi sumber daya manusia juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja layanan administrasi kepegawaian.
- d. Keterlibatan aktif serta dukungan dari pimpinan dan manajemen badan kepegawaian dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia merupakan faktor pendukung yang tidak dapat diabaikan.
- e. Penggunaan teknologi informasi dan sistem informasi manajemen yang canggih dapat menjadi sarana untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kecepatan dalam layanan administrasi kepegawaian, namun demikian, pengelolaan sumber daya manusia yang berkualitas tetap menjadi aspek penting dalam penerapan teknologi tersebut.

Padahal hasil penelitian ini, adapun saran yang dapat penulis sampaikan :

- a. Perlu ditingkatkan pelatihan sumber daya manusia dalam hal keterampilan tetapi juga perlu dilakukan pelatihan sikap, moral pegawai sebagai salah satu nilai-nilai yang harus diterapkan untuk dapat memberikan pelayanan prima dalam pengurusan administrasi kepegawaian.
- b. Perlu adanya kontroling dari pimpinan terhadap upaya peningkatan pelayanan administrasi yang sudah dilakukan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, sehingga kepuasan layanan sebagai tujuan dapat tercapai sesuai dengan motto 4S.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia, PT. Ghalia Indonesia, Jakarta
- Ansori, M. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 2. Airlangga University Press, Surabaya
- Edy, Sutrisno. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia, PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- Perwali Kota Tomohon nomor 23 tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah
- Siagian, Sondang P. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia, PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiyono. 2022. Metode Penelitian Kuantitatif. Alfabeta, Bandung
- Sutrisno, Edy. (2018). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- SOP Badan Kepagawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Tomohon