

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan salah satu aspek terpenting dari sebuah organisasi. Baik itu organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta. Karena di dalam suatu organisasi, tentu yang menjalankannya adalah manusia (orang). Tanpa adanya sumber daya manusia, maka suatu organisasi tentu tidak akan bisa berjalan. Apalagi dewasa ini disadari betapa pentingnya peranan manusia dalam kehidupan berorganisasi. Suatu organisasi akan mampu mencapai tujuan-tujuannya apabila didukung oleh sumber daya manusia. Namun tidak sembarang sumber daya manusia, melainkan sumber daya manusia yang terampil dan mempunyai kompetensi tersendiri yang mampu memajukan sebuah organisasi. Sumber daya manusia yang memiliki kompetensi merupakan salah satu aspek penentu keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya.

Seiring perkembangan teknologi yang cepat pada setiap aspek kehidupan manusia, maka setiap organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi. Begitupun di lingkungan instansi pemerintahan. Hal tersebut tentunya menjadi salah satu hal yang sangat krusial untuk menunjang pelayanan publik yang efektif dan efisien, sumber daya manusia yang berkompeten akan sangat menentukan terhadap proses berjalannya suatu pelayanan yang akan di berikan. Kebutuhan suatu organisasi akan sumber daya manusia yang berkompeten tentunya untuk menunjang berjalannya kehidupan

organisasi yang baik, terutama dalam suatu instansi pemerintahan yaitu untuk menunjang pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Sebagaimana yang dikatakan di atas, bahwa sumber daya manusia yang terampil merupakan salah satu penentu keberhasilan suatu organisasi. Hal tersebut sangatlah benar, karena organisasi sifatnya statis dan yang mendinamiskannya adalah sumber daya manusia, namun sumber daya ini tentu harus memiliki kompetensi tersendiri. Sumber daya manusia yang berkompeten adalah dengan bekal pengetahuan, pengalaman dan keterampilan.

Kompetensi merupakan modal awal yang harus dimiliki seorang pegawai untuk dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Membahas kompetensi sumber daya manusia berarti membahas karakteristik sumber daya manusia dalam hal ini pegawai yang berkualitas yang dapat menyokong operasional kerja dan pertumbuhan organisasi ataupun instansi. Kompetensi menjadi komponen yang sangat penting, karena keberhasilan sebuah organisasi sangat tergantung pada kualitas orang-orang yang berada di dalamnya. Oleh karena itu organisasi harus memiliki tenaga kerja yang berkompeten sehingga mampu merespon dengan cepat setiap perubahan yang ada, menganalisis dampaknya terhadap organisasi di berbagai kondisi. Sutrisno (2015:203) menggambarkan bahwa "Kompetensi dalam organisasi publik sangat diperlukan terutama untuk menjawab tuntutan organisasi, dimana adanya perubahan yang sangat cepat, perkembangan masalah yang sangat kompleks dan dinamis serta ketidakpastian masa depan dalam tatanan kehidupan masyarakat".

Kelurahan Palasari Kecamatan Cibiru Kota Bandung adalah salah satu instansi pemerintahan yang menjadi titik sandaran masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya di bidang kependudukan dan pengadministrasian. Salah satu yang menjadi permasalahan di kelurahan ini yaitu kompetensi yang dimiliki oleh sumber daya manusianya masih kurang. Hal tersebut bisa dilihat dari masih adanya beberapa pegawai yang belum memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi. Selama peneliti melakukan observasi awal di lokasi penelitian, peneliti mengamati dari segi waktu pelayanan yang seharusnya jam 08.00 WIB sudah dibuka, tetapi ternyata itu tidak tepat sesuai waktu yang tertera. Sehingga tidak jarang ada beberapa masyarakat yang datang lebih awal dan harus menunggu terlebih dahulu untuk kemudian diberikan pelayanan oleh pegawai di kantor kelurahan Palasari tersebut.

Permasalahan waktu ini menjadi salah satu hal yang sangat disayangkan oleh masyarakat setempat, karena di satu sisi mereka butuh akan pelayanan daripada pegawai di kantor kelurahan Palasari, di sisi lain juga masih ada pekerjaan lain yang harus dilakukan oleh masyarakat tersebut. Ketika peneliti melakukan observasi awal, peneliti bertanya kepada salah satu masyarakat penduduk kelurahan palasari yang bernama Ibu Wiwin Winarti yang akan membuat surat keterangan usaha untuk keperluan usahanya, peneliti menanyakan mengenai berapa lamakah ibu tersebut menunggu, dan ibu Wiwin menjawab *“saleresna mah neng teu acan lami-lami teuing, neme 15 menitan mung anger we neng ari kange ibu-ibu mah waktos sakitu teh tiasa diange kange ngerjakeun padamelan, ibu ge ieu teh aya bujengeun deui matak pangpayun na kadieu teh,*

ari manawi tos dibuka pek gening teu acan wae padahal tos langkung ti jam dalapan”.

Melihat dari jawaban salah satu masyarakat penduduk kelurahan Palasari tersebut, bisa terlihat bahwa ia mengeluh karena jam sudah menunjukkan lebih dari jam 08.00 tapi pelayanan masih juga belum dibuka. Dari sini tentu terlihat bahwa kedisiplinan yang dimiliki oleh pegawai di Kantor Kelurahan Palasari ini belum sepenuhnya baik. Permasalahan lain yaitu masih mengenai sumber daya manusianya. Berdasarkan pengalaman peneliti selama melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Kelurahan Palasari, tidak jarang peneliti sering mengalami konflik dengan masyarakat, konflik ini berawal dari masyarakat yang meminta dilayani tetapi tidak membawa persyaratan-persyaratannya. Ketika peneliti berusaha mencoba menjelaskan mengenai prosedur-prosedurnya, namun masyarakat menjawab dengan menyebutkan tidak tahu mengenai hal itu. Padahal, dalam proses pemberian pelayanan itu tidak bisa langsung, melainkan harus ada prosedur-prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat itu sendiri agar nantinya masyarakat itu tidak harus bolak-balik untuk memfotokopi persyaratannya.

Informasi mengenai prosedur-prosedur tersebut harus disampaikan oleh pihak kantor kelurahan Palasari dalam bentuk sosialisasi lisan maupun tulisan. Namun disini sosialisasi yang dilakukan hanya berupa sosialisasi tulisan dalam bentuk tempelan pamflet di kantor kelurahan dan di masing-masing kantor RW. Sehingga sosialisasi di kantor kelurahan Palasari ini dikatakan kurang dan kurangnya sosialisasi ini berakibat masyarakat tidak mengetahui adanya

sosialisasi mengenai prosedur-prosedur yang harus dilalui untuk pemenuhan kebutuhan pelayanannya.

Peneliti menjadikan kejadian tersebut sebagai suatu permasalahan dari tingkat pengetahuan para pegawai di kantor kelurahan Palasari ini, bahwa ketika para pegawai kurang melakukan sosialisasi, berarti para pegawai ini belum sepenuhnya memahami mengenai tugas dan tanggung jawabnya sebagai pemberi layanan. Dengan begitu, maka kejadian-kejadian serupa diatas, tidak akan pernah hilang dan kejadian-kejadian itulah yang nantinya akan membawa *image* buruk dari masyarakat bagi kantor kelurahan Palasari ini.

Adapun latar belakang tingkat pendidikan para pegawai di kantor kelurahan Palasari adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1

Rekapitulasi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Pasca Sarjana (S2)	-
2	Sarjana (S1)	6 Orang
3	Sarjana Muda (D3)	-
4	SMA/SMK/SMU	1 Orang
5	SMP/MTs/SLTP	-
6	SD/MI	-
Jumlah Keseluruhan Pegawai		7 Orang

Sumber: Diolah oleh peneliti 2019

Berdasarkan data di atas bisa dilihat bahwa para pegawai di Kantor Kelurahan Palasari secara tingkat pendidikan bisa di katakan baik karena tingkat pendidikan sarjana (S1) lebih mendominasi daripada tingkat pendidikan SMA. Meskipun belum ada pegawai yang berlatar pendidikannya setingkat Master (S2).

Namun jika di bandingkan dengan tingkat pendidikan di Kantor Kelurahan-kelurahan lain dibawah naungan Kantor Kecamatan Cibiru Kota Bandung, Kantor Kelurahan Palasari ini tingkat pendidikannya masih rendah, karena di Kantor Kelurahan Palasari belum ada pegawai yang berlatar pendidikan S2 sebagaimana pegawai di Kantor Kelurahan-kelurahan yang lain di bawah naungan Kantor Kecamatan Cibiru Kota Bandung.

Adapun yang menjadi ketertarikan lain peneliti mengambil lokus penelitian di Kantor Kelurahan Palasari ini adalah dilihat dari jumlah sumber daya manusianya yang sedikit dibanding dengan jumlah sumber daya manusia di Kantor Kelurahan-kelurahan lain dibawah naungan Kantor Kecamatan Cibiru. Dengan sedikitnya jumlah sumber daya manusia tersebut, peneliti ingin mengetahui apakah semuanya sudah memiliki kompetensi sesuai bidang pekerjaannya masing-masing ataukah belum. Adapun perbandingan jumlah sumber daya manusia dari masing-masing Kantor Kelurahan di bawah naungan Kantor Kecamatan Cibiru Kota Bandung adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2

Jumlah Pegawai di Masing-Masing Kantor Kelurahan

No	Nama Kelurahan	Jumlah Sumber Daya Manusia (orang)
1	Kelurahan Cipadung	42
2	Kelurahan Cisarupan	7
3	Kelurahan Palasari	7
4	Kelurahan Pasirbiru	11

Sumber: Diolah oleh Peneliti 2019

Berdasarkan tabel diatas, bisa di lihat bahwa jumlah sumber daya manusia di Kantor kelurahan Palasari lebih sedikit dibanding dengan kelurahan-kelurahan

yang lain, meskipun antara jumlah sumber daya manusia di Kantor Kelurahan Cisurupan tidak berbeda dengan jumlah Sumber Daya Manusia yang ada di Kantor Kelurahan Palasari, namun yang membedakan hanyalah jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) di bidang pelayanannya, di Kantor Kelurahan Palasari jumlah sumber daya manusia pada bidang pelayanan hanya berjumlah satu orang sedangkan di Kantor Kelurahan Cisurupan berjumlah dua orang. Padahal bidang pelayanan membutuhkan jumlah sumber daya yang tidak sedikit agar pemberian pelayanan kepada masyarakat lebih optimal.

Jika dilihat dari aspek yuridis, memang tidak ada dasar hukum yang mengatur mengenai berapa jumlah sumber daya manusia yang harus ada di setiap masing-masing kantor kelurahan. Hanya saja, kekurangan ini di rasakan oleh Pegawai-pegawai yang bekerja di Kantor Kelurahan Palasari tersebut. Sebagai data, peneliti telah melakukan wawancara awal dengan salah satu Kepala Seksi (Kasi) di Kantor Kelurahan Palasari, yaitu Pak Raden Dendi Suhendeni, S.Sos yang menjabat sebagai Kepala Seksi (Kasi) Kesejahteraan Sosial (Kesos), ia menyebutkan bahwa “tidak ada dasar hukum baku yang mengatur mengenai jumlah pegawai yang harus ada di Kantor Kelurahan, namun idealnya memang setiap Kasi itu memiliki staf nya masing-masing agar tidak kewalahan dalam mengerjakan tugas dan wewenangnya”.

Pihak Kantor Kelurahan Palasari sendiri sudah mengajukan untuk penambahan jumlah sumber daya manusia, namun ajuan tersebut belum diterima oleh pihak Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bandung. Karena yang memiliki kewenangan untuk menambah dan mutasi pegawai ASN adalah Badan

Kepegawaian Daerah (BKD). Dari kurangnya jumlah sumber daya manusia tersebut, peneliti ingin mengetahui apakah dengan jumlah yang sedikit ini sudah memiliki kompetensi sesuai bidangnya masing-masing atau belum.

Berangkat dari latar belakang masalah yang sudah dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil Judul **“KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DI KANTOR KELURAHAN PALASARI KECAMATAN CIBIRU KOTA BANDUNG”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka peneliti mengidentifikasi beberapa permasalahan, antara lain:

1. Tingkat kedisiplinan masih rendah. Contohnya seperti jam kerja yang seharusnya pukul 08.00 sudah dibuka, tetapi kenyataannya tidak seperti itu, sehingga banyak masyarakat yang menunggu.
2. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang bersangkutan dengan kependudukan, sehingga tidak jarang masyarakat yang datang meminta dilayani tanpa membawa persyaratan-persyaratannya.
3. Terhambatnya proses pemberian pelayanan dikarenakan jumlah sumber daya manusia di bidang pelayanan tidak sebanding dengan jumlah kebutuhan masyarakat.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengetahuan yang dimiliki oleh sumber daya manusia di Kantor Kelurahan Palasari Kecamatan Cibiru Kota Bandung?
2. Bagaimana keterampilan yang dimiliki oleh sumber daya manusia di Kantor Kelurahan Palasari Kecamatan Cibiru Kota Bandung?
3. Bagaimana sikap dari sumber daya manusia di Kantor Kelurahan Palasari Kecamatan Cibiru Kota Bandung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengetahuan yang dimiliki oleh sumber daya manusia di Kantor Kelurahan Palasari Kecamatan Cibiru Kota Bandung
2. Untuk mengetahui keterampilan yang dimiliki oleh sumber daya manusia di Kantor Kelurahan Palasari Kecamatan Cibiru Kota Bandung
3. Untuk mengetahui sikap dari sumber daya manusia di Kantor Kelurahan Palasari Kecamatan Cibiru Kota Bandung

E. Kegunaan Penelitian

Adapun penelitian ini mempunyai 2 kegunaan, yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis. Adapun masing-masing kegunaan tersebut yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

- a. Memberikan pengetahuan untuk mengembangkan Ilmu Administrasi Publik khususnya teori tentang Administrasi Kepegawaian dan Kompetensi.
- b. Memberikan wawasan dan pengetahuan yang bermanfaat kepada mahasiswa atau peneliti lainnya yang akan atau ingin meneliti tentang kompetensi sumber daya manusia.

2. Kegunaan Praktis

- 1) Bagi Peneliti

- a. Penelitian ini berguna sebagai alat untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam menulis karya ilmiah, terutama dalam menganalisis permasalahan yang terjadi ada kaitannya dengan ilmu yang didapat dalam perkuliahan terutama tentang Administrasi Kepegawaian dan Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM)
- b. Penelitian ini juga berguna sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik di jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

- 2) Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan acuan dalam pemecahan berbagai masalah yang terjadi terutama yang menyangkut Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM).

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Spencer dan Spencer dalam Sumantri (2014:11) mengemukakan bahwa “kompetensi adalah segala bentuk motif, sikap, keterampilan, perilaku atau karakteristik pribadi lain yang penting untuk melaksanakan pekerjaan atau membedakan antara kinerja rata-rata dengan kinerja superior”. Spencer dan Spencer dalam Hutapea dan Thoha (2008:28) menyebutkan bahwa dimensi kompetensi mencakup 3 hal:

1. Pengetahuan (*knowledge*)

Rucky (2003:105) dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia Berkualitas mendefinisikan pengetahuan adalah “informasi yang dimiliki seseorang didalam suatu area spesifik tertentu. Pengetahuan yang baik dapat meningkatkan kinerja pegawai, karena apabila pegawai tersebut memiliki pengetahuan yang baik, maka ia akan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, demikian sebaliknya”. Menurut Feriani (2014:15) untuk dapat mengukur pengetahuan pegawai, dapat diukur dengan berbagai indikator seperti:

- 1) Pegawai memiliki latar belakang pendidikan sesuai dengan bidang kerja yang ditempati.
- 2) Pegawai memiliki pengalaman kerja yang sesuai dengan tugas dan fungsi yang harus dilaksanakan di bidangnya.
- 3) Pegawai memiliki pemahaman dalam mengetahui *job description* mengenai jabatan
- 4) Pegawai memiliki wawasan yang luas.

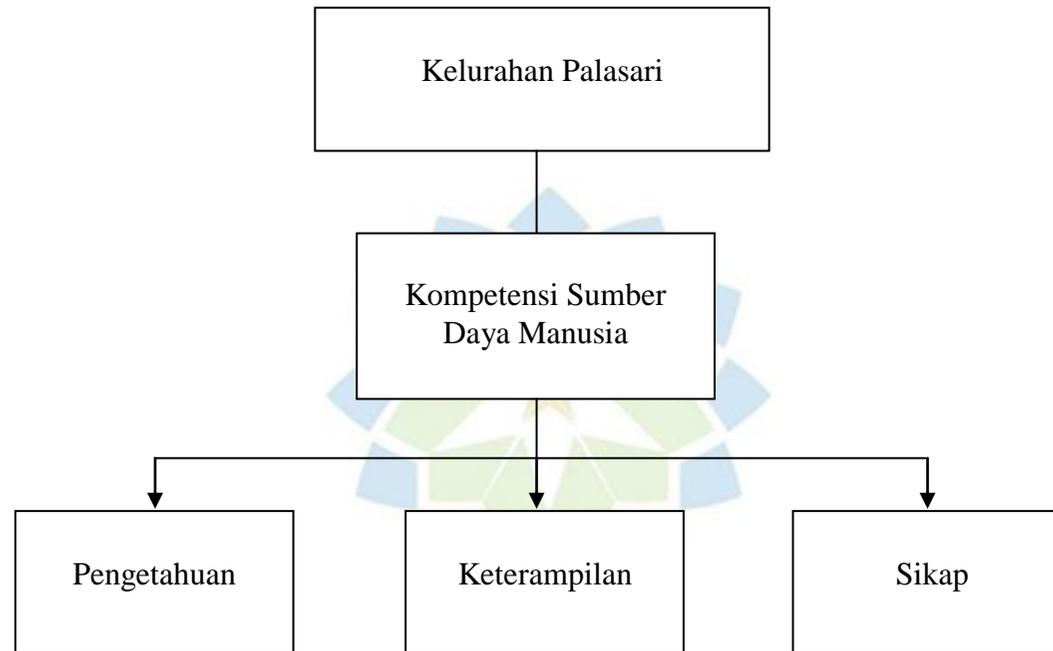
2. Keterampilan (*skill*)

Moeheriono (2010:13) dalam bukunya Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi menyebutkan bahwa keterampilan (*skill*) adalah “kemampuan untuk melaksanakan tugas tertentu, baik secara fisik maupun secara mental”. Keterampilan artinya karyawan terampil dalam berbagai bidang dan dapat menerima peran dan tugas baru sesuai kebutuhan, mereka lebih mampu menjawab perubahan-perubahan yang dituntut oleh lingkungan (Fella, 2015:16).

3. Sikap (*attitude*)

Menurut Umam (2012:79) yang dimaksud dengan sikap adalah “pernyataan-pernyataan evaluatif, baik yang diinginkan atau yang tidak diinginkan mengenai objek, orang, atau peristiwa”. Untuk dapat mengukur sikap pegawai, dapat diukur dengan berbagai indikator (Feriani, 2014:15), seperti:

- 1) Pegawai memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi
- 2) Pegawai mampu mengendalikan diri dalam *problem solving*
- 3) Pegawai memiliki tingkat kepercayaan diri yang tinggi
- 4) Pegawai memiliki semangat yang tinggi untuk berprestasi.



Gambar 1.1
UNIVERSITAS NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG
Kerangka Pemikiran

Sumber: Spencer dan Spencer dalam Hutapea dan Thoha (2008:28)

G. Proposisi

Proposisi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai pernyataan mengenai hal-hal yang dapat dinilai benar atau salah. Jika dikaitkan dengan teori yang dipakai oleh peneliti, maka proposisinya adalah kompetensi sumber daya manusia akan berjalan baik apabila memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikap yang baik.

