
KOMPETENSI PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PADA KANTOR KECAMATAN AMBALAU KABUPATEN SERAM BAGIAN BARAT

Oleh
In Hutuely
STIA Abdul Azis Kataloka Ambon
E-mail: ninik.hutuely@gmail.com

Article History:

Received: 16-05-2022

Revised: 11-06-2024

Accepted: 19-06-2024

Keywords:

Kompetensi Pegawai,
Kinerja

Abstract: Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penting dalam proses administrasi dan manajemen yang mendapat perhatian yang sangat luas oleh berbagai kalangan untuk dilakukan upaya peningkatan secara aktual melalui berbagai langkah atau upaya. Salah satu langkah strategis untuk peningkatan kinerja pegawai tersebut adalah tingkat kompetensi yang dimiliki para pegawai pada setiap organisasi tersebut melalui pelibatan para pegawai secara terencana dalam pendidikan dan pelatihan. Kompetensi merupakan suatu kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan ditempat kerja, juga kompetensi menjelaskan apa yang dilakukan oleh seseorang ditempat kerja pada berbagai tingkatan mengidentifikasi karakteristik masing-masing tingkatan, mengidentifikasi karakteristik pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan oleh individual yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggungjawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas profesional dalam bekerja. Penelitian ini menggunakan deskriptif dengan sumber data adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan observasi, teknik analisis data yang digunakan adalah mendeskripsikan data penelitian sesuai variabel yang akan diteliti.

PENDAHULUAN

Kompetensi sering diartikan atau disepadankan dengan kemampuan atau kecakapan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya, para ahli mengartikan kompetensi berbeda-beda salah satunya menurut McAshan dalam Sudarmanto (2015:48) mengartikan kompetensi adalah sebagai pengetahuan, keahlian, dan kemampuan yang dimiliki/dicapai seseorang, yang menjadi bagian dari dirinya, sehingga dia bisa menjalankan penampilan kognisi, afeksi, dan perilaku psikomotorik tertentu. Selain itu, pengertian kompetensi menurut Sedarmayanti (2001:125) mengatakan bahwa adalah kompetensi mencakup berbagai faktor teknis dan non teknis, kepribadian dan tingkah laku, *soft skills* dan *hard skills*, kemudian banyak dipergunakan sebagai aspek yang dinilai banyak perusahaan untuk merekrut pegawai kedalam organisasi.

Berdasarkan uraian diatas dapat dijelaskan bahwa untuk menjalankan suatu aktivitas dalam organisasi tentunya tidak mudah tanpa adanya kemapuan dan keterampilan dalam diri setiap individu tersebut untuk menghasilkan pekerjaan sesuai dengan tuntutan. Oleh itu,

seorang individu membutuhkan suatu kemampuan, keterampilan dan perilaku yang baik dalam melaksanakan pekerjaan dalam suatu organisasi sebagai landasan agar dapat melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tujuan bersama, maka dari itu semakin jelas bahwa kemampuan dan terampil serta sikap atau perilaku yang dimiliki seseorang sangat berpengaruh terhadap apa yang dikerjakannya.

Kinerja pegawai secara umum adalah sebuah perwujudan kerja yang dilakukan oleh pegawai yang biasanya digunakan sebagai dasar atau acuan penilaian terhadap pegawai didalam suatu organisasi. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk menuju tercapainya tujuan organisasi oleh karena itu, kinerja juga merupakan sarana penentu dalam mencapai tujuan organisasi sehingga perlu diupayakan untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Menurut Rivai (2005:309) mengatakan bahwa konsep kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Sedangkan menurut Ilyas (2005:55) mengatakan bahwa pengertian kinerja adalah penampilan, hasil karya personil baik kualitas, maupun kuantitas penampilan individu maupun kelompok kerja personil, penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memegang jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi.

Namun jika dicermati langsung dilapangan masih banyak dijumpai kurang optimalnya kompetensi pegawai dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu singkat bisa tertunda beberapa hari dengan alasan yang dibuat-buat. Fenomena yang menunjukkan belum optimalnya kompetensi pegawai ini terlihat tampak, berupa : kurangnya pengetahuan, kurangnya keterampilan, dan sikap sehingga menimbulkan kekurang lancaran dalam menyelesaikan pekerjaan pelayanan bagi warga masyarakat yang berkepentingan.

Kajian mengenai fenomena kompetensi dan kinerja pegawai merupakan hal penting yang harus dilakukan agar memperoleh gambaran lebih konprehensif mengenai realitas sebenarnya dibalik fenomena tersebut dengan judul : "Kompetensi Pegawai Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Kantor Kecamatan Ambalau Kabupaten Seram Bagian Barat".

LANDASAN TEORI

Pengertian Kompetensi

Istilah kompetensi menurut Webster's Dictionary mulai muncul pada tahun 1596. Istilah ini diambil dari kata latin "*competere*" yang artinya "*to be suitable*", kemudian ini secara substansial mengalami perubahan dengan maksud sebagai isu dan pembahasan mengenai konsep kompetensi dari berbagai literatur.

Menurut, Pramudyo (2010:32) mengatakan bahwa kompetensi merupakan seperangkat pengetahuan, keterampilan, perilaku yang harus dimiliki seseorang dalam melaksanakan tugas keprofesionalannya. Sedangkan menurut Rivai dan Sagala (2009:308) mengatakan bahwa kompetensi merupakan keinginan untuk memberikan dampak pada orang lain dan kemampuan untuk mempengaruhi orang lain melalui strategi membujuk dan memengaruhi.

Selain itu, menurut Grote dalam Pramudyo (2010:35) menjelaskan bahwa kompetensi dapat digunakan untuk memprediksi kinerja yaitu siapa yang berkinerja baik dan kurang

baik tergantung pada kompetensi yang dimilikinya, diukur dari kriteria atau standar yang digunakan. Sementara menurut Zwell dalam Sudarmanto (2015:24) mengemukakan bahwa konsep kompetensi secara sederhana adalah cara yang baik untuk memecahkan perilaku ke dalam komponen-komponennya. Hal ini terkait dengan penggunaan kompetensi untuk membantu menyelesaikan atau mencapai sasaran organisasi.

Dari uraian diatas dapat dijelaskan bahwa kompetensi dapat di definisikan sebagai bakat yang diperlukan untuk meningkatkan kemampuan dasar dan untuk meningkatkan kinerja ketingkat yang lebih tinggi. Untuk dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya secara maksimal maka pegawai seharusnya memiliki kompetensi sebagai kerangka dalam pelaksanaan tugas yang menggambarkan adanya pengetahuan, keterampilan dan sikap sehingga dapat melaksanakan kewajibannya secara efektif, efisien dan professional.

Selanjutnya, menurut Purwanto (2006:8) mengemukakan bahwa kompetensi adalah suatu persyaratan kemampuan dalam melaksanakan jabatan. Biasanya kemampuan ini dikaitkan dengan keahlian, keterampilan atau profesionalisme, kompetensi jabatan fungsional, demikian juga dengan kompetensi jabatan negara/politik jauh berbeda dengan jabatan struktural, perbedaan ini menunjukkan karena tugas pokok, fungsi, wewenang dan tanggung jawabnya amat berbeda satu sama lain.

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa kompetensi adalah sekumpulan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap/perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya sehingga pegawai tersebut dapat melaksanakan tugas jabatannya secara professional, efektif dan efisien.

Jenis - Jenis Kompetensi

Sehubungan dengan jenis kompetensi yang perlu dimiliki oleh setiap pegawai sebagaimana dapat dikemukakan menurut Charles E. Jhonson dalam Wina Sanjaya (2005:34) membagi kompetensi kedalam 3 (tiga) jenis bagian antara lain : (1) Kompetensi pribadi yakni kompetensi yang berhubungan dengan pengembangan kepribadian (personal competency). (2) Kompetensi professional, yakni kompetensi atau kemampuan yang berhubungan dengan penyelesaian tugas-tugas tertentu. (3) Kompetensi sosial, yakni kompetensi yang berhubungan dengan kepentingan sosial.

Selain itu, menurut Kunandar (2007:50) mengemukakan jenis kompetensi dapat dibagi 5 (lima) bagian yakni :

- a. Kompetensi intelektual, yaitu berbagai perangkat pengetahuan yang ada pada diri individu yang diperlukan untuk menunjang kinerja
- b. Kompetensi fisik, yakni perangkat kemampuan fisik yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas
- c. Kompetensi pribadi, yakni perangkat perilaku yang berkaitan dengan kemampuan individu dalam mewujudkan diri, transformasi diri, identitas diri dan pemahaman diri.
- d. Kompetensi sosial, yakni perangkat perilaku tertentu yang merupakan dasar dari pemahaman diri sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari lingkungan sosial.
- e. Kompetensi spiritual, yakni pemahaman, penghayatan serta pengamalan kaidah-kaidah keagamaan.

Sehubungan dengan itu dijelaskan menurut Sedarmayanti, (2001:127) mengatakan bahwa kompetensi merupakan faktor kunci penentu bagi seseorang dalam menghasilkan kinerja yang baik. Sedangkan menurut McClelland dalam Rivai (2009:299) mendefinisikan

kompetensi (competency) sebagai “karateristik yang mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap, atau dapat mempredisikan, kinerja yang sangat baik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi mempengaruhi kinerja pegawai, karena jika kompetensi pegawai tinggi maka akan menghasilkan kinerja pegawai yang bagus. Penentuan tingkat kompetensi dibutuhkan agar dapat mengetahui tingkat kinerja yang diharapkan untuk kategori baik atau rata-rata. penentuan kompetensi yang dibutuhkan tentunya akan dapat dijadikan dasar bagi evaluasi kinerja pegawai.

Pengertian Kinerja

Pengertian kinerja berasal dari kata *Job performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang. Menurut S.P Siagian (2006:131) mengemukakan bahwa kinerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan seseorang pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi kepada pegawai sesuai dengan *job description* nya. Sedangkan menurut Edy Sutrisno (2009: 172) mengatakan bahwa kinerja sebagai hasil kerja pegawai dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencaai tujuan yang sudah di tetapkan oleh organisasi.

Menyimak uraian diatas dijelaskan bahwa kinerja pegawai adalah kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dengan standar yang telah ditentukan. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai oleh seseorang, baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Selain itu, menurut Bernardin dan Russella dalam Sulistiyani (2009:276) menjelaskan kinerja merupakan catatan out come yang dihasilkan dari fungsi pegawai itu/kegiatan yang dilakukan selama periode waktu itu. Sedangkan menurut (Veithzal Rivai, 2009:548). Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Dengan demikian definisi tersebut diatas dapat simpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja dicapai secara individual atau secara institusi, yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau kelompok. Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggung jawab, berarti orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk ditindak lanjuti, sehingga pekerjaannya dapat dilakukan dengan baik.

Kategori Kinerja Pegawai

Dalam hal kategori kinerja sebagaimana dikemukakan menurut J.Fred Westen dalam Yani (2010:106) yang mengatakan bahwa kinerja dalam suatu organisasi terbagi atas (3) tiga kategori diantaranya yaitu :

- a. Kinerja Strategik : Kinerja ini dilihat dari ketepatan organisasi dalam memilih lingkungannya untuk beradaptasi (penyesuaian) suatu organisasi/instansi dalam lingkungan dimana tempat/organisasi tersebut beroperasi. Kinerja kebijakan strategik ini dipegang oleh *top management* (manajemen tingkat tinggi) atau pemimpin.

- b. Kinerja Administratif : Kinerja ini berkaitan dengan kinerja administrasi organisasi, termasuk didalamnya tentang struktur administrasi yang mengatur hubungan otoritas (wewenang) dan tanggung jawab dari orang yang menduduki jabatan atau bekerja pada unit-unit kerja yang terdapat dalam organisasi.
- c. Kinerja Operasional : Kinerja ini berkaitan dengan efektivitas penggunaan setiap sumber daya yang digunakan oleh instansi.

Disisi lain, menurut Alwi dalam Indra Kurniawan (2010:20) mengatakan bahwa secara teoritis kategori kinerja sebagai suatu yang bersifat *evaluation* dan *development*, yang bersifat *evaluation* harus menyelesaikan yaitu :

- a. Hasil penilaian digunakan sebagai dasar pemberian kompensasi.
- b. Hasil penilaian digunakan sebagai *staff decision*.
- c. Hasil penilaian digunakan sebagai dasar mengevaluasi sistem seleksi.

Sedangkan yang bersifat *development* penilai harus menyelesaikan beberapa hal yaitu :

- a. Prestasi riil yang dicapai individu.
- b. Kelemahan-kelemahan individu yang menghambat kinerja.
- c. Prestasi-prestasi yang dikembangkan.

Penilaian Kinerja Pegawai

Penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang di gunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil termasuk tingkat ketidakhadiran. demikian penilaian prestasi adalah merupakan hasil kerjapegawai dalam lingkup tanggung jawabnya. Menurut Sedarmayanti (2007:260) penilaian kinerja adalah sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorangpegawai telah melaksanakan pekerjaan keseluruhan.

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi baik pada instansi pemerintah maupun instansi swasta.

Selain itu, menurut Harbani (2010:182) mengatakan penilaian kinerja merupakan evaluasi keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam menjalankan tugasnya. Jika penilaian kinerja terhadap birokrasi, berarti evaluasi keberhasilan atau kegagalan birokrasi dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.

Selanjutnya, penilaian kinerja pegawai di Indonesia, dapat dilakukan dengan berdasarkan undang-undang nomor 43 tahun 1999 tentang penilaian pelaksanaan pekerjaan pegawai. Penilaian tersebut tertuang dalam suatu daftar yang lazim disebut DP-3 (daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan) yang berarti suatu daftar yang memuat hasil penilaian pelaksanaan pekerjaan seorang pegawai dalam jangka waktu 1 (satu) tahun dan dibuat oleh penilai (pasal 1 huruf a PP tersebut), sedangkan pejabat penilai adalah atasan langsung pegawai yang dinilai.

Selanjutnya, penilaian kinerja itu sendiri yakni penilaian bagaimana pelaksanaan yang dilakukan oleh tenaga kerja untuk mengetahui baik buruknya seseorang dalam melakukan pekerjaan. Sedangkan faktor yang bisa dipakai untuk dinilai adalah kualitas, pengetahuan mengenai jabatannya, kerajinan, kesetiaan dan inisiatif. Hal ini membuktikan bahwa penilaian kinerja akan di tentukan oleh beberapa faktor menurut Ranupandjojo dan Suad Husnan dalam Mangkunegara (2005:75) mengemukakan yaitu :

- a. Kualitas kerja
Ketepatan, ketelitian, keterampilan dan kebersihan dalam melaksanakan pekerjaan yang dilimpahkan.
- b. Kuantitas kerja
Dalam penerimaan output, perlu diperhatikan juga, bukan hanya output rutin tetapi juga seberapa cepat bisa menyelesaikan kerja “ekstra”
- c. Dapat tidaknya diandalkan mengikuti instruksi, inisiatif, hati-hati dan kerajinan.
- d. Sikap terhadap pegawai lain dan pekerjaan serta kerjasama.

Dengan demikian penilaian yang objektif dapat meningkatkan motivasi pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya sehingga dapat mewujudkan system pelayanan masyarakat yang efektif dan efisien. Penilaian kinerja sangat berguna untuk menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada pegawai sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam promosi jabatan atau penentuan imbalan.

Tujuan Penilaian Kinerja Pegawai

Setiap organisasi mengharapkan suatu keberhasilan, untuk mencapai keberhasilan tersebut membutuhkan adanya pegawai yang berkualitas. Untuk menciptakan pegawai yang berkualitas, dibutuhkan suatu dorongan yang kuat dari seorang pimpinan maupun dari pegawai itu sendiri. Dorongan tersebut dapat berupa pemberian motivasi kepada pegawai, yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja, tanpa dorongan pimpinan atau dari pegawai tersebut, maka kinerja tidak akan efektif atau berjalan dengan baik. Penilaian prestasi kerja atau kinerja merupakan suatu pedoman dalam bidang personalia untuk mengetahui dan menilai hasil kerja pegawai selama berkerja.

Menurut Sandra J.Hale dalam Yani (2010:10) menyatakan 3 (dua) cara utama bagi institusi untuk mencapai penilaian kinerja yang tinggi adalah :

- a. Memusatkan pada misi yang berorientasi pada komitmen.
- b. Memastikan bahwa seluruh pegawai dilibatkan sepenuhnya dalam pengelolaan pekerjaannya.

Selain itu, menurut Sedarmayanti (2011:262) menjelaskan bahwa tujuan penilaian kinerja adalah :

- a. Meningkatkan kinerja karyawan dengan cara membantu mereka agar menyadari dan menggunakan seluruh potensi mereka dalam mewujudkan tujuan organisasi.
- b. Memberikan informasi kepada karyawan dan pimpinan sebagai dasar untuk mengambil keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan.

Selanjutnya, menurut John dalam Mangkunegara (2005:17) mengatakan bahwa tujuan penilaian kinerja adalah :

- a. Mengetahui keadaan keterampilan dan kemampuan setiap pegawai
- b. Untuk digunakan sebagai dasar perencanaan dibidang manajer, khususnya dibidang kepemimpinan, peningkatan dan hasil kerja.
- c. Dapat digunakan sebagai dasar pengembangan dan pendayagunaan pegawai seoptimal mungkin sehingga dapat diarahkan jenjang kariernya atau perencanaan usaha yang akan dicapainya.
- d. Mendorong terciptanya hubungan timbal balik antara pemimpin dan pegawai.

- e. Mengetahui kondisi organisasi secara keseluruhan dari bidang manapun khususnya kinerja pegawai.
- f. Secara pribadi, bagi pegawai untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan masing-masing sehingga dapat memacu perkembangannya. Sebaliknya bagi pemimpin akan lebih memperhatikan dan mengenal pegawainya lebih dekat dan memotivasi pegawai dalam bekerja.

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa pegawai tidak lagi sebagai obyek penilaian yang tunduk dan tergantung pada penyelia, tetapi pegawai dilibatkan dalam proses penilaian. pegawai mengambil peran penting bersama-sama dengan penyelia dalam menetapkan tujuan-tujuan perusahaan.

Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Faktor-faktor kompetensi yang mempengaruhi kinerja, antara lain dikemukakan menurut Amstrong dan Baron dalam Wibowo, (2010:100) yaitu sebagai berikut :

- a. *Personal factors*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi, dan komitmen individu.
- b. *Leadership factor*, ditentukan oleh kualitas dorongan bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader.
- c. *Team factor*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.
- d. *System factor*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
- e. *Contextual/situational factors*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan ekstern.

Selanjutnya, menurut Harbani (2010:186-189) mengatakan bahwa sesuatu yang mempengaruhi kinerja dapat dilihat sebagai berikut.

- a. Kemampuan dalam suatu bidang hanya dapat dimiliki oleh seorang yang memiliki bakat dan intelegensi (kecerdasan) yang mencukupi. Sedangkan bakat biasanya dikembangkan dengan pemberian kesempatan pengembangan pengetahuan melalui 3 (tiga) hal yaitu : (a) pendidikan, (b) pelatihan, dan (c) pengalaman kerja.
- b. Kemauan atau motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.

Dengan demikian agar pegawai mampu menunjukkan kinerja optimal sekaligus menepis kesan negatif tentang hasil kerja selama ini, maka kemampuan pegawai perlu senantiasa ditingkatkan terutama dalam menyelenggarakan tugas organisasi. Adapun prasyarat untuk menciptakan kompetensi pegawai yang ideal adalah pegawai yang berpengetahuan tinggi, profesional, visi jauh ke depan, berwawasan luas, bertanggung jawab, bersih dan berwibawa, berdisiplin tinggi, berdedikasi tinggi, kreatif dan inovatif serta mempunyai jiwa kewirausahaan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dengan metode yang bersifat mengemukakan fakta apa adanya, baik secara tertulis ataupun lisan, tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel-variabel lain, dengan kata lain penelitian ini tidak menguji hipotesa melainkan menjelaskan dan menganalisis tentang fenomena-fenomena yang akan diteliti. Adapun lokasi dalam penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Ambalau Kabupaten Seram Bagian Barat.

Dalam penentuan informan, maka peneliti mengambil informan kunci yaitu orang-orang yang dianggap mengetahui atau terlibat langsung mengenai masalah penelitian ini. Adapun teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisa data kualitatif dengan model Miles dan Huberman (1984) dalam yaitu : pengumpulan data; reduksi data ; penyajian data; kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam hasil dan pembahasan pada penelitian yakni untuk menjelaskan gambaran mengenai kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Ambalau Kabupaten Seram Bagian Barat, maka peneliti melakukan observasi lapangan yang kemudian dapat dilakukan dengan wawancara kepada informan dan hasilnya diuraikan dalam pembahasan selanjutnya. Adapun indikator dalam penelitian ini diukur melalui beberapa dimensi sebagai berikut :

Tingkat Pengetahuan

Kompetensi merupakan seperangkat pengetahuan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dikuasai dan diaktualisasikan oleh pegawai dalam melaksanakan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standard kualitas profesional dalam bekerja. Hal ini berkaitan dengan tingkat kemampuan berpikir pegawai untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan di kantor, maka dilakukan pendekatan dan wawancara dengan salah seorang pegawai structural, ia mengatakan bahwa :

"Pegawai belum mampu berfikir secara profesional karena rata-rata berpendidikan SMA sehingga pola pikirnya masih lemah, tentu ini akan berpengaruh pada penyelesaian tugas dan pekerjaan di kantor" (Wawancara, 22 April 2024).

Selain itu, dilakukan pula wawancara dengan Camat menyangkut tingkat pengetahuan pegawai terhadap tata cara dan proses kerja kantor, ia menjelaskan bahwa :

"Belum bisa untuk melaksanakan satu tugas, sehingga pimpinan ambil alih walaupun sudah diberikan pemahaman tetapi tetap tidak mengerti dengan pekerjaan yang diberikan, hal ini memang perlu dilakukan pengembangan pengetahuan pegawai melalui tiga hal misalnya pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja" (Wawancara, 08 April 2024).

Dari beberapa pernyataan diatas dijelaskan bahwa menunjukan lemahnya tingkat pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebab rata-rata pegawai memiliki tingkat pendidikan SMA sehingga beberapa pekerjaan dapat diambil alih pimpinan. Olehnya itu perlu upaya dan perhatian pimpinan maupun pemerintah daerah setempat agar mengadakan pelatihan, pendidikan dan kegiatan lain guna memecahkan persoalan yang dialami pegawai terutama menyangkut tingkat kemampuan yang dimiliki pegawai agar dapat mewujudkan kondisi kerja yang aktif dan produktif.

Keterampilan

Keterampilan pegawai dalam bekerja sangat diharapkan oleh pimpinan, dimana keberhasilan pegawai pada suatu instansi dapat dilihat dari jumlah pekerjaan yang telah diselesaikan. Berhubungan dengan hal diatas bahwa instansi mempunyai tugas yang kompleks, untuk itu perlu didukung keterampilan kerja pegawai yang memadai dalam menyelesaikan pekerjaan kantor sehingga hasilnya benar-benar dapat digunakan untuk kemajuan instansi tersebut. Hal ini dilakukan pendekatan dan wawancara dengan Camat, ia mengatakan bahwa :

"Ada beberapa pegawai yang miliki keterampilan, namun di tempatkan tidak sesuai

dengan bidang pekerjaannya, hal ini memang perlu disesuaikan dengan kondisi kantor karena dianggap masih memiliki keterbatasan pegawai yang memiliki keterampilan dalam melaksanakan pekerjaannya” (Wawancara, 08 April 2024).

Lebih lanjut, dilakukan pula pendekatan dan wawancara menyangkut tingkat keterampilan umum yang dimiliki pegawai di kantor, hal ini disampaikan salah seorang kepala seksi, ia mengatakan bahwa :

“Ada keterampilan umum yang dimiliki pegawai dalam bekerja dan posisi yang ditempatkan sesuai atau tidaknya dengan keterampilan yang dimiliki pegawai kantor kecamatan Ambalau selama seperti sikap keterampilan (Wawancara, 25 April 2024).

Demikian dari beberapa pernyataan diatas dijelaskan bahwa tingkat keterampilan pegawai dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaannya dianggap masih rendah sehingga sering melibatkan pimpinan dalam setiap pekerjaan, hal ini karena ketersediaan keterampilan pegawai tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Sikap

Secara umum sikap pegawai merupakan perilaku yang melekat pada dirinya dan dibawah dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pengertian sikap disini juga mencakup kejujuran, tanggung jawab dan disiplin seperti ada pimpinan yang menegur pegawai untuk bersikap baik dan ramah bagi tiap orang yang datang berurusan di kantor. Hal ini dapat dilakukan pendekatan dan wawancara dengan seorang kepala seksi, ia mengatakan bahwa :

“Jika ada orang yang datang berurusan di kantor selalu dikawal dan dilayani dengan baik, sebab kalau tidak pimpinan dapat memberikan teguran terhadap pegawai bagi tidak melakukan pelayanan atau apalagi ada tingkah laku pegawai yang menunjukan kurang baik” (Wawancara, 24 April 2024).

Lebih lanjut, menyangkut sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada orang yang melakukan pengurusan, maka dapat pula dilakukan wawancara dengan sorang sekretaris bidang, ia mengatakan bahwa:

“Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan selalu menunjukan baik, bagi siapapun yang datang membutuhkan pelayanan untuk dilayani, karena ini merupakan tugas dan tanggung jawab sebagai pegawai” (Wawancara, 22 April 2024).

Dengan demikian sesuai hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa menunjukan sikap ada perhatian pimpinan dan pegawai memberikan pelayanan yang baik dalam arti bersikap ramah dan sopan serta memberikan kepastian dalam pengurusan serta tidak menimbulkan rasa jenuh terhadap orang yang datang berurusan di kantor sehingga sistem pelayanan berjalan efektif dan efisien.

Kesetiaan Kerja Pegawai

Kesetiaan kerja pegawai merupakan suatu tekad dan kesanggupan untuk mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesabaran dan tanggung jawab sesuai peraturan yang ditetapkan, kondisi ini dapat dilihat dari perilaku sehari-hari serta perbuatan pegawai dalam melaksanakan tugasnya ketika diberikan oleh pimpinan. Hal ini dilakukan pendekatan dan wawancara dengan Camat, ia mengatakan bahwa :

"Telah memberikan pembinaan kepada pegawai yang bekerja dikantor ini agar taat pada setiap aturan yang ada sehingga mereka dapat setia terhadap pekerjaan yang telah diberikan" (Wawancara, 08 April 2024).

Selanjutnya, dari pernyataan diatas bahwa untuk melihat tingkat kesetiaan yang dimiliki oleh seorang pegawai terhadap pimpinan dikantor. Hal ini dilakukan pendekatan dan wawancara dengan bendahara, ia menjelaskan bahwa :

"Benar pegawai sangat setia dengan tugas atau pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan, namun meskipun demikian ada juga pegawai tidak memiliki rasa percaya diri dengan teman kerja yang lainnya di kantor ketika diberikan pekerjaan oleh pimpinan dan bukan berarti tidak setia terhadap pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan" (Wawancara, 22 April 2024).

Demikian dari hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa untuk melihat tingkat kesetiaan kinerja pegawai berpedoman kepada hasil kerja rata-rata yang ditentukan dalam arti mutu maupun jumlah untuk setiap pekerjaan, hal ini menunjukkan adanya kesetiaan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diembanya terutama pimpinan berupaya untuk memberikan pembinaan menyangkut ketaatan dan kesetiaan pegawai terhadap pekerjaan, ada pula tingkat kesetiaan pegawai pada pimpinan walaupun masih terdapat kurangnya kepercayaan sesama pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, namun tingkat kesetiaan pegawai terhadap pekerjaan masih berada dalam kondisi yang baik.

Prestasi Kerja Pegawai

Pada umumnya, prestasi kerja pegawai dipengaruhi oleh kecakapan, pengalaman serta kesungguhan pegawai yang bersangkutan, terutama menyangkut kecermatan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dikantor. Hal ini dilakukan pendekatan dan wawancara dengan Camat, ia menjelaskan bahwa :

"Masih kurangnya kecermatan pegawai dalam menjalankan tugas karena rata-rata tingkat pendidikan SMA, tentu masih membutuhkan pendidikan dan pelatihan terhadap para pegawai agar pada saat melaksanakan pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu" (Wawancara, 08 April 2024).

Selain itu, dari pernyataan diatas menyangkut prestasi kerja pegawai yang berkaitan dengan tingkat kehati-hatian pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dikantor, maka dilakukan pula wawancara dengan salah seorang staf pegawai, ia mengatakan bahwa :

"Kurang berhati-hati dalam melaksanakan tugas yang diberikan pimpinan sehingga kurang menciptakan prestasi kerja bagi setiap pegawai yang ada pada kantor kecamatan Ambalau, olehnya itu pegawai tentu memerlukan pelatihan-pelatihan khusus untuk meningkat cara kerja pegawai yang baik terutama menyangkut ketelitian dan kehati-hatian dalam bekerja" (Wawancara, 22 April 2024).

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas dijelaskan bahwa ada kendala yang dihadapi oleh para pegawai dalam melaksanakan pekerjaan berupa kurangnya kecermatan, kehati-hatian dan kecepatan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga tidak menciptakan prestasi kerja pegawai yang baik, oleh sebab itu perlunya perhatian pimpinan untuk melakukan berbagai upaya pelatihan dan pendidikan terhadap pegawai agar dapat meningkatkan prestasi kerja pegawai yang lebih baik sesuai yang diharapkan.

Kedisiplinan Pegawai

Kedisiplinan pegawai yang tinggi akan sangat membantu dalam menjalankan tugas untuk pencapaian tujuan organisasi. Dengan demikian perilaku pegawai dalam bekerja sangat menentukan kemampuan pegawai tersebut dalam melaksanakan tugasnya sehingga tujuan atau sasaran pekerjaan tercapai terutama menyangkut tingkat ketepatan pegawai waktu masuk kantor dan pulang kantor setiap hari kerja. Hal ini dilakukan pendekatan wawancara dengan bedaharan, ia mengatakan bahwa :

"Kurang tepat pada waktunya, sementara pulang lebih awal dari jam yang ditentukan atau sering terlambat pada jam kerja dan adapun pegawai yang tidak datang pada saat kantor mengadakan kegiatan sehingga kadang-kadang masyarakat terkendala apabila melakukan pengurusan dengan pegawai yang bersangkutan" (Wawancara, 22 April 2024).

Selanjutnya, dilakukan pendekatan dan wawancara dengan salah seorang kepala seksi, menyangkut tingkat tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, ia mengatakan bahwa :

"Kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan, hal ini berkaitan karena kurang adanya kesanggupan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya untuk diselesaikannya dengan baik dan tepat pada waktunya" (Wawancara, 24 April 2024).

Demikian dari hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa kedisiplinan pegawai tampak masih kurang seperti waktu masuk kantor sering terlambat, kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaan serta kepatuhan pegawai terhadap aturan-aturan dikantor masih minim sehingga ada perhatian pimpinan untuk memberikan pembinaan terhadap disiplin kerja pegawai dalam melaksanakan tugas agar proses pelayanan dapat berjalan efektif sebagaimana yang diharapkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan penulis pada bab, maka dapat disimpulkan dari pendekatan dan hasil wawancara informan terhadap indikator-indikator yaitu :

- Pengetahuan pegawai yaitu menunjukan lemahnya tingkat pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebab rata-rata pegawai memiliki tingkat pendidikan SMA sehingga beberapa pekerjaan dapat diambil alih pimpinan.
- Keterampilan pegawai yaitu dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaannya dianggap masih rendah sehingga sering melibatkan pimpinan dalam setiap pekerjaan, hal ini karena ketersediaan keterampilan pegawai tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.
- Sikap yaitu menunjukan sikap ada perhatian pimpinan dan pegawai memberikan pelayanan yang baik dalam arti bersikap ramah dan sopan serta memberikan kepastian dalam pengurusan serta tidak menimbulkan rasa jenuh terhadap orang yang datang berurusan dikantor sehingga sistem pelayanan berjalan efektif dan efisien.
- Kesetiaan pegawai yaitu menunjukan adanya kesetiaan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diembanya terutama pimpinan berupaya untuk memberikan

pembinaan menyangkut ketaatan dan kesetiaan pegawai terhadap pekerjaan, ada pula tingkat kesetiaan pegawai pada pimpinan walaupun masih terdapat kurangnya kepercayaan sesama pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, namun tingkat kesetiaan pegawai terhadap pekerjaan masih berada dalam kondisi yang baik.

- e. Prestasi kerja pegawai yaitu ada kendala yang dihadapi oleh para pegawai dalam melaksanakan pekerjaan berupa kurangnya kecermatan, kehati-hatian dan kecepatan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga tidak menciptakan prestasi kerja pegawai yang baik.
- f. Kedisiplinan pegawai yaitu kedisiplinan pegawai tampak masih kurang seperti waktu masuk kantor sering terlambat, kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaan serta kepatuhan pegawai terhadap aturan-aturan di kantor masih minim.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti dapat mencoba memberikan sasaran-saran sebagai berikut :

- a. Perlunya upaya pengembangan kemampuan pegawai dalam mengerjakan berbagai pekerjaan kantor dan aktivitas yang dilakukan sangat memerlukan keahlian yang tinggi untuk memecahkan berbagai persoalan yang dialami.
- b. Perlunya peningkatan prestasi kerja pegawai dalam melaksanakan tugas tanggung jawab karena prestasi kerja yang baik bagi pegawai dapat membantu dalam pencapaian tujuan yang telah direncanakan sehingga tidak sering melibatkan pimpinan untuk menyelesaikan pekerjaan.
- c. Perlunya dilakukan berbagai pelatihan dan pendidikan terhadap pegawai sehingga dalam melaksanakan pekerjaan tidak mengalami kendala, pelatihan dan pendidikan dimaksud berupa peningkatan keterampilan khusus misalnya menggunakan komputer, berkomunikasi yang aktif atau pengembangan pengetahuan lain yang dibutuhkan di kantor.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dewi Maharani, S. (2022). Kepuasan pelanggan ditinjau dari customer experience, customer value, dan brand image. In *Online) KINERJA: Jurnal Ekonomi dan Manajemen* (Vol. 19, Issue 3).
- [2] A. Indra Kurniawan. 2010. *Pengaruh Motivasi terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Bagian Umum Kantor DPRD Provinsi Riau*. Skripsi UIN SUSKA : Pekanbaru
- [3] Edy Sutrisno. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada Media Group : Jakarta.
- [4] Ilyas Yaslis. 2005. *Kinerja, Teori dan Penelitian*. Liberty: Yogyakarta.
- [5] Mangkunegara, 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. PT Refika Aditama : Bandung.
- [6] Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta : Bandung.
- [7] Pramudyo, Anung. 2010. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Dosen Negeri Dipekerjakan Pada Kopertis Wilayah V Yogyakarta*. Volume 1, Nomor 1. JBTI ; Yogyakarta.
- [8] Purwanto, Erwan Agus. 2006. *Kompetensi Jabatan Struktural*. Makalah : Yogyakarta.

- [9] Rivai Veithzal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Dari Teori Ke Praktek*. PT. Rajagrafindo Persada: Jakarta.
- [10] -----, dan E. J. Sagala. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- [11] Sedarmayanti, 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju ; Bandung.
- [12] Siagian S. P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. BumiAksara : Jakarta.
- [13] Sudarmanto. 2015. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Pustaka Pelajar ; Yogyakarta.
- [14] Sulistiyani, Rosidah. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu : Yogyakarta.
- [15] Yani M. 2010. *Analisis Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT. Perkebunan Naga Sakti*. Skripsi. Pekanbaru : UINSUSKA Pekanbaru.
- [16] Wibowo. 2007 dan 2010. *Manajemen Kinerja*. Edisi 3 PT RajaGrafindo Persada : Jakarta.
- [17] Undang Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang *Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Pegawai*.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN