

PENGEMBANGAN KOMPETENSI SUMBERDAYA MANUSIA TERHADAP PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KONAWE

Page | - 930 -

Yunila¹, Sri Widati², Milyan³
Universitas Lakidende Unaaha^{1,2,3}

Correspondence Email : yunila.fekon@gmail.com

ABSTRAK

Kajian dalam penelitian ini yaitu pengembangan kompetensi sumberdaya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis dan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menggunakan teknik wawancara, observasi dan kaji dokumen. Analisis data digunakan data primer dan sekunder yang dikumpulkan dan dianalisis secara deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi sumberdaya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kompetensi teknis belum maksimal dilaksanakan oleh pegawai, sedangkan kompetensi manajerial dan kompetensi sosial, telah berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah personil ASN yang dominan memiliki pendidikan sarjana dan mempunyai kemampuan atau kompetensi yang cukup baik, namun masih perlu di tingkatkan sehingga kinerja pegawai juga meningkat, kemudian dalam memberikan pelayanan tidak membedakan antara suku, agama dan budaya.

Kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe terungkap bahwa penilaian terhadap kemampuan pegawai yaitu dari faktor pendidikan sudah cukup baik.

ABSTRACT

The study in this study is the development of human resource competencies in the Department of Population and Civil Registration, with the aim of knowing and analyzing and using a qualitative descriptive approach. Data was collected by using interview, observation and document review techniques. Data analysis used primary and secondary data which were collected and analyzed descriptively.

The results of this study indicate that the competence of human resources in the Department of Population and Civil Registration, technical competence has not been maximally implemented by employees, while managerial competence and social competence have run as expected. This can be seen from the dominant number of ASN personnel who have undergraduate education and have fairly good abilities or competencies, but still need to be improved so that employee performance also increases, then in providing services they do not discriminate between ethnicity, religion and culture.

The performance of employees at the Office of Population and Civil Registration of Konawe Regency revealed that the assessment of the ability of employees, namely the education factor, was quite good.

Keywords: *Competence, human resources, performance*

PENDAHULUAN

Problematika globalisasi saat ini bertumpu pada sumber daya manusia dan sangat urgen karena keberadaan sumber daya manusia adalah roh bagi organisasi maupun perusahaan sebagai tumpuan bagi organisasi maupun perusahaan untuk tetap bertahan. Komponen Sumber daya manusia adalah sangat penting serta memiliki peranan yang besar dalam pelaksanaan kegiatan sebuah organisasi sebagai bagian dari kerangka mencapai tujuan.

Kompetensi sumber daya manusia berkaitan dengan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh setiap pegawai atau karyawan. Kemampuan dan pengetahuan yang dimaksudkan ialah komunikasi, kerjasama kelompok, kepemimpinan dan pengambilan keputusan secara analitis. Subtansi pengetahuan dalam kompetensi sumber daya manusia diletakkan pada daya pikir yang dibawa sejak lahir sebagai modal dasar, daya pikir tersebut memiliki bias positif untuk organisasi untuk menciptakan ide, inovasi, kreativitas, dan system kerja yang terbaik.

Kinerja pegawai atau karyawan dalam organisasi mengarah pada kemampuan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab. Kinerja seorang pegawai atau karyawan dikatakan baik apabila ia memiliki semangat kerja yang tinggi, serta dapat menyelesaikan tugas yang diberikan tepat pada waktunya, selalu memberikan kontribusi dan memiliki sikap serta perilaku yang baik (*Attitude*) menurut standar kerja yang ditentukan baik organisasi maupun nilai-nilai yang berlaku dalam lingkungan ia bekerja.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah satuan kerja perangkat daerah yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang bertanggung jawab kepada pemerintah kabupaten dalam penyelenggaraan pemerintahan, administrasi, organisasi dan tata laksana serta memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat. Aspek pemerintahan daerah yang memiliki peran strategis dan menjadi sentral pemerintahan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang merupakan salah satu ujung tombak yang secara ril berhadapan dengan masyarakat dalam memberikan dan menyampaikan segala kebijakan pemerintah daerah baik dari Pemerintah Provinsi, Kabupaten, dan Kecamatan. Tuntutan kinerja bagi para pegawai terdiri atas dua subtansi dasar yaitu tuntutan organisasi atau institusi bagi setiap pegawai adalah keterlaksanaan managerial institusi pemerintahan khususnya Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam mengkoordinasikan tugas dan tanggung jawab disetiap unit kerja.

Berdasarkan pengamatan sementara penulis bahwa terdapat beberapa masalah yaitu : a) masih terdapat pegawai yang belum memahami tugas pokok dan fungsinya dengan baik, b) ketersediaan sarana dan prasarana penunjang/pendukung dalam melaksanakan pekerjaan belum memadai, c) kemampuan pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat baik berupa informasi dalam hal pelayanan administrasi kepada masyarakat, d) respon perubahan dan kebutuhan zaman dan fenomena sosial yang terjadi.

Dari uraian tersebut dapat diasumsikan awal rendahnya kinerja pegawai berdampak pada pelayanan administrasi terhadap masyarakat. Oleh sebab itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "pengembangan kompetensi sumberdaya manusia terhadap peningkatan kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe"

Adapun urgensi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengembangan kompetensi sumberdaya manusia terhadap peningkatan kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe.

A. Konsep Pengembangan

Pengembangan organisasi adalah rangkaian aktivitas yang erat hubungannya dengan analisis organisasi atau pengukuran kebutuhan, hal tersebut dapat dilakukan dengan kemampuan dasar anggota organisasi berupa kemampuan pengetahuan, keahlian, kompetensi dan produktivitas untuk menciptakan efektivitas organisasi dan pencapaian target secara baik.

Perencanaan pelatihan, pertama yang harus dilakukan organisasi adalah memahami terlebih dahulu kekuatan-kekuatan dan kelemahan pegawai serta area-area apa yang akan dikembangkan

organisasi. Dengan dipahaminya kondisi pegawai dan kebutuhan akan kompetensi yang dibutuhkan sebagai konsekuensi pengembangan area-area di dalam organisasi.

a. Pendekatan Off the Jobtraining

Pada umumnya pendekatan pelatihan di luar tempat kerja dilakukan di Badan Diklat atau pusat pengembangan pegawai. Sule dan Saefullah (2013 : 205) mengemukakan program pengembangan kompetensi pegawai dalam organisasi yaitu off the jobtraining diantaranya yaitu,

1. *Executive development* program, yaitu program pengiriman pegawai untuk berpartisipasi dalam berbagai program khusus di luar organisasi yang terkait dengan analisis kasus, simulasi, maupun metode pembelajaran lainnya.
2. *Laboratory training*, yaitu berupa program yang ditujukan kepada pegawai untuk mengikuti program – program simulasi atas dunia nyata yang terkait dengan kegiatan organisasi dimana metode yang biasa digunakan adalah metode role playing, simulasi dan lain-lain.
3. *Organisational development*, yaitu program yang ditujukan kepada pegawai dengan mengajak mereka untuk berfikir mengenai bagaimana cara memajukan organisasi

b. Pendekatan On the Jobtraining

Pendekatan *on the job training* adalah bentuk pelatihan ditempat kerja berfokus pada pengembangan dan pelatihan jangka panjang. Pada pendekatan ini pegawai belajar langsung ditempat kerjanya, menyesuaikan metode kerja, melakukan adaptasi dengan pekerjaan. Secara teknis pelatihan ini memberikan kekonkretan penyelesaian masalah yang diperoleh dan didampingi para instruktur yang memiliki kompetensi serta telah memenuhi kualifikasi. Metode on the job training dibagi menjadi 6 macam yaitu :

1. Training instruksi pekerjaan (*job instruction training*)
2. *Apprenticeship*
3. *Internship* dan *Assistantships*
4. *Job rotation* dan *transfer*
5. *Junior boards* dan *Committee assignments*
6. *Coaching* dan *Counseling*

Pendekatan ini menurut Sule dan Saefullah (2013:205) dalam bentuk *coaching* dan *counseling* yaitu bimbingan yang diberikan fasilitator atau atasan kepada bawahan yang bertindak sebagai coach mengenai berbagai hal yang terkait dengan pekerjaan.

B. Kompetensi

Undang-undang ASN (Undang-Undang ASN Nomor 5 Tahun 2014) Nomor 5 Tahun 2014 Bab II Asas, Prinsip, Nilai Dasar, Serta Kode Etik dan Kode Perilaku Pasal (2) tentang Penyelenggaraan kebijakan dan Manajemen ASN : Kepastian hukum, profesionalitas, proporsionalitas, keterpaduan, delegasi, netralitas, akuntabilitas, efektif dan efisien, keterbukaan, nondiskriminatif, persatuan dan kesatuan, keadilan dan kesetaraan, dan kesejahteraan. Dalam pelaksanaan praktis Asas, Prinsip, Nilai Dasar, Serta Kode Etik, dan Kode Perilaku adalah standarisasi bagi setiap pegawai negeri sipil yang bekerja.

Mengembangkan kompetensi ASN setiap instansi pemerintah wajib menyusun rencana pengembangan kompetensi dalam rencana kerja anggaran tahunan dalam rangka pengembangan karir khususnya PNS. Pengembangan karir PNS nantinya harus mempertimbangkan kompetensi:

1. Kompetensi teknis yang diukur dari tingkat dan spesialisasi pendidikan, pelatihan teknis fungsional dan pengalaman bekerja secara teknis.
2. Kompetensi manajerial yang diukur dari tingkat pendidikan, pelatihan structural atau manajemen, dan pengalaman kepemimpinan.
3. Kompetensi *social cultural* yang diukur dari pengalaman kerja berkaitan dengan masyarakat majemuk dalam hal agama, suku, dan budaya sehingga memiliki wawasan kebangsaan.

Sikap profesionalitas tertuang dalam UU ASN Nomor 5 Tahun 2014 serta kaitannya dengan kemampuan sumber daya manusia jika direduksi kedalam pelaksanaan managerial organisasi

memberikan pemahaman bahwa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya seorang pegawai haruslah memperhatikan profesionalisme seorang pegawai tersebut, sebab kerja profesional daterpat dimaknai sebagai kerja yang terstruktur dan terukur.

C. Sumber Daya Manusia

Kegiatan merencanakan sumber daya manusia tidak terlepas dari usaha untuk mengidentifikasi kemampuan dasar dari sumber daya manusia yang ada. Adapun Priyo Marnis (2012 : 15) mendefinisikan sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Kemampuan terpadu antara aspek pikir dan daya fisik dapat terwujud manakala sistem perencanaan terhadap sumber daya manusia tersebut dilakukan.

Penerapan metode pengembangan sumber daya manusia bertujuan untuk peningkatan kualifikasi terhadap pegawai/karyawan, Malayu Hasibuan (2013:96) mengemukakan pengertian pengembangan sumber daya manusia adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan.

- a. Pendidikan dan Pelatihan
- b. Promosi

Menurut Hasibuan (2013:54) kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Menurut Simamora (2010:34)

D. Konsep Kinerja

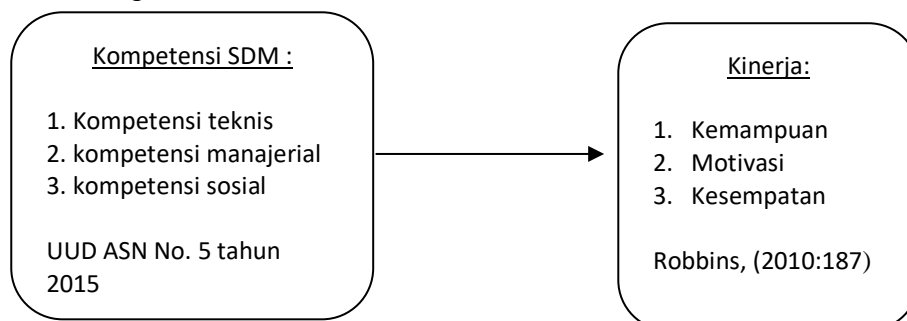
Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2010: 67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya. Oleh karena itu kinerja seorang pegawai haruslah dilihat secara komprehensif.

Menurut Suyadi Prawirosentono (2013: 2), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Oleh sebab itu kinerja merupakan rangkaian sistem nilai yang saling berkaitan dimana didalamnya terdapat wewenang dan tanggung jawab, tujuan, aturan, moral, dan etika

Berdasarkan hal tersebut maka pemenuhan kebutuhan harus bersinergis antara tujuan organisasi dan kebutuhan pegawai/karyawan dibangun melalui prinsip hubungan simbiosis mutualisme (hubungan saling menguntungkan).

E. Kerangka Konsep

Mengembangkan kompetensi ASN setiap instansi pemerintah wajib menyusun rencana pengembangan kompetensi dalam rencana kerja anggaran tahunan dalam rangka pengembangan karir khususnya PNS. Berdasarkan konsep tersebut pada tinjauan pustaka, maka gambaran kerangka konsep adalah sebagai berikut:



METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan metode deskriptif analisis yang memberikan

gambaran tentang pengembangan kompetensi sumberdaya manusia terhadap peningkatan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe. Sebagai sumber data maka unit analisis penelitian ini berada pada tingkat organisasi dan individu. Oleh karena itu penulis menetapkan informan sebanyak 7 orang, yang terdiri dari : 1 orang Kepala Dinas sebagai informan kunci (*key informan*), 1 orang Sekretaris, 2 orang kepala Seksi, 3 orang staf. Penetapan informan tersebut karena mereka dianggap lebih mengetahui tentang pengembangan kompetensi sumberdaya manusia terhadap peningkatan kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka teknik yang digunakan adalah sebagai berikut:

- Pengumpulan data melalui studi pustaka, dokumen dan hasil-hasil penelitian yang relevan serta melalui lembaga terkait dengan masalah yang diteliti.
- Penelitian lapangan yaitu pengumpulan data yang langsung pada obyek penelitian. Dalam pelaksanaannya, tetap memperhatikan perkembangan kondisi serta faktor-faktor lain yang berpengaruh baik langsung maupun tidak langsung terhadap penelitian ini, misalnya tingkat validitas, dan tingkat kejenuhan data.

Pengumpulan data dilapangan dapat dilakukan melalui:

- Wawancara yaitu dengan mengadakan dialog atau komunikasi baik secara bebas maupun secara mendalam pada informan.
- Observasi yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian.
- Kajian Pustaka, yakni dengan mengumpulkan data-data tulisan baik itu dari dokumen maupun arsip-arsip lainnya.

Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yakni data yang dikumpulkan dalam penelitian ini baik data primer maupun data sekunder kemudian dideskripsikan sesuai konteksnya masing-masing sehingga menggambarkan pengembangan kompetensi sumberdaya manusia terhadap peningkatan kinerja pegawai.

HASIL PENELITIAN

1. Keadaan Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan

Keadaan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menurut tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.

Keadaan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Menurut Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah Pegawai	Persentase (%)
1.	SLTA/ sederajat	14	38,89
2.	Diploma	1	2,78
3.	Sarjana (S1)	13	36,11
4.	Magister (S2)	8	22,22
Jumlah		36	100

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2021

Sesuai tabel 1 di atas, terlihat dengan jelas bahwa pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara umum memiliki tingkat pendidikan yang tergolong relatif baik, dimana dari keseluruhan pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, diketahui bahwa tidak satupun pegawai yang berpendidikan SLTP, namun umumnya pegawai tersebut minimal berpendidikan SLTA/ sederajat, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memiliki tingkat pendidikan yang memadai. Dimana tingkat pendidikan yang berstatus SLTA sebanyak 14 orang atau 38,89%, sementara tingkat pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 13 orang atau terdapat 36,11, Magister (S2) sebanyak 8 orang atau 22,22%, dan hanya 1 orang yang berpendidikan Diploma atau 2, 78%.

Walaupun tingkat pendidikan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tingkat pendidikan yang masih relatif cukup baik, namun segi kuantitas (jumlah) dirasakan masih cukup kurang dalam melaksanakan tugas dan fungsi kegiatan organisasi dan pelayanan administrasi publik di Kabupaten Konawe.

2. Kedaan Pegawai Menurut Golongannya

Dilihat dari segi pangkat dan golongannya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tampak pada tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2.

Kedaan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Menurut Golongannya.

No.	Golongan	Jumlah Pegawai	Persentase (%)
1.	II	10	27,78
2.	III	20	55,56
3.	IV	6	16,67
Jumlah		36	100

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2021

Data tabel 2 tersebut di atas dapat diuraikan bahwa golongan yang paling dominan menurut tingkatannya adalah golongan II sebanyak 10 orang atau 27,78%, kemudian disusul golongan III sebanyak 20 orang atau 55,56%, sedangkan golongan IV sebanyak 6 orang atau 16,67%. Kondisi ini ditunjukkan pula oleh tingkat pendidikan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang sebagian merupakan tamatan SLTA/ sederajat.

Kenyataan tersebut di atas menggambarkan bahwa dalam rangka menjalankan tugas – tugas administrasi, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum didukung oleh jumlah pegawai secara memadai. Untuk itu, diperlukan adanya kemampuan pegawai yang lebih baik agar dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab secara maksimal dengan jumlah pegawai yang terbatas.

PEMBAHASAN

Pengembangan Sumberdaya Manusia terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe.

Kompetensi teknis

Terkait dengan pengembangan sumberdaya aparatur sipil Negara seyogyanya mempunyai kompetensi teknis yang diukur dari tingkat dan spesialisasi pendidikan, pelatihan teknis fungsional dan pengalaman bekerja secara teknis. Sebagaimana tugas dan fungsi pemerintah yang telah diuraikan sebelumnya, sangatlah luas dan kompleks dalam artian pelaksanaan tugas – tugas administrasi yaitu

meliputi seluruh kegiatan administrasi. Kompetensi teknis yang diukur dari tingkat dan spesialisasi pendidikan, pelatihan teknis fungsional dan pengalaman bekerja secara teknis.

Berdasarkan hasil pengolahan pada tabel 1 tersebut di atas, menunjukkan bahwa aspek pendidikan formal pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dikatakan relative memadai. Dimana yang berpendidikan SLTA 14 orang (38,89%), Sarjana (S1) 13 orang (36,11%), Magister (S2) 8 orang (22,22%), dan hanya 1 orang yang berpendidikan Diploma atau 2, 78%.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa keinginan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meningkatkan Sumberdaya melalui pendidikan, sangat tinggi namun terkendala oleh faktor biaya dan kebutuhan keluarga yang lebih diutamakan sehingga untuk melanjutkan pendidikan tersebut belum terwujud.

Sesuai tabel 1, terlihat dengan jelas bahwa pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara umum memiliki tingkat pendidikan yang tergolong cukup baik, dimana dari keseluruhan pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, umumnya pegawai tersebut minimal berpendidikan Sarjana (S1), hal ini menunjukkan bahwa rata-rata pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tingkat pendidikan yang cukup memadai. Dimana tingkat pendidikan yang berstatus Sarjana sebanyak 12 orang atau 66,67%, sementara tingkat pendidikan SLTA sebanyak 4 orang atau terdapat 22,22%, dan 2 orang berpendidikan Diploma (D3) atau 11,11%.

Melihat kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup memadai, namun dari segi kuantitas masih belum memenuhi standar pelayanan dengan jumlah penduduk yang cukup padat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris dinas yang mengatakan bahwa :“kalau secara kuantitas, jumlah personil kami di sini cukup memadai dan mempunyai tingkat pendidikan yang lumayan bagus, sehingga yang kami butuhkan adalah bagaimana pegawai kami bisa berkualitas dan berkreativitas, karena apabila tingkat pendidikan sudah memadai maka harus sesuai dengan kualitas yang dimiliki oleh pegawai tersebut” (Hasil Wawancara, Agustus 2021). Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa kompetensi yang dimiliki pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah cukup memadai yaitu jumlah pegawai yang memiliki tingkat pendidikan sarjana.

Kompetensi sosial

Dalam manajemen sumberdaya manusia, kompetensi sosial diukur dari pengalaman kerja berkaitan dengan masyarakat majemuk dalam hal agama, suku, dan budaya sehingga memiliki wawasan kebangsaan. Berdasarkan hasil wawancara informan (pegawai) yang mengatakan bahwa : “dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kami tidak membeda-bedakan, baik dari segi suku, agama dan budaya terhadap orang yang dilayani, justru kami sangat mengutamakan kepentingan masyarakat yang dilayani” (Wawancara, September 2021)

Kemudian wawancara penulis dengan sekretaris yang mengatakan bahwa : “kami sangat yakin bahwa, pegawai kami di kantor ini mempunyai kompetensi sosial yang sangat tinggi, karena mengingat masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini sangat heterogen, jadi kami upayakan memberikan pelayanan yang maksimal sehingga tidak ada perbedaan antara masyarakat satu dengan yang lain” (Wawancara, September 2021)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa kompetensi sosial yang dimiliki pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup baik, hal ini ditandai dengan upaya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat tanpa ada perbedaan suku, agama dan budaya masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Fungsi pelayanan pemerintah terkandung tujuan untuk mewujudkan keadilan dalam masyarakat. Pernyataan ini menegaskan seyogianya setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil dari pemerintah berdasarkan nilai-nilai etika dan hukum yang berlaku.

Dengan demikian setiap orang dilindungi dan dipenuhi haknya untuk memperoleh pelayanan. Pemerintah harus berdasarkan pelayanan yang sama dan merata tanpa melihat ekonomis pelayanan itu. Pemerintah harus melakukan *consistency of statement* dalam melakukan pelayanan tanpa memandang siapa, dimana dan bilamana sekalipun pelayanan tidak mendapatkan keuntungan atau manfaat.

Hal ini dapat dilihat melalui kegiatan operasional pelayanan seperti siapa yang datang lebih dahulu akan dilayani lebih dahulu juga, dan tegaknya budaya antri diloket pelayanan tanpa ada perantara, semua dilayani prosedur yang sama tanpa kecuali. Dalam kondisi demikian, berarti prinsip keadilan dan kesamaan hak bagi semua orang dalam masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sudah terpenuhi dengan baik. Kegagalan memberikan pelayanan secara adil dapat dianggap sebagai tindakan diskriminatif dan dalam jangka panjang berakibat pada meningkatnya kecemburuan sosial dan terganggunya integritas sosial.

Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe

Kemampuan

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, Sekretaris Dinas mengatakan bahwa untuk mendapatkan kemampuan dan pengetahuan maka pendidikan merupakan pilar utama dalam pengembangan sumber daya manusia sehingga dengan memberikan kesempatan kepada pegawai dalam meningkatkan kemampuan melalui pendidikan, kinerja aparat dalam memberikan pelayanan publik tentu akan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Kesempatan lain penulis mewawancarai seorang pegawai yang pernah menempuh pendidikan Strata satu (S1) di salah satu perguruan tinggi swasta, penulis menanyakan apakah terdapat pengaruh ketika pendidikan dienyam dengan peningkatan kinerja. Berikut penuturannya; "sejauh yang saya rasakan terdapat pengaruh yang sangat signifikan ketika saya sedang mengenyam pendidikan strata satu dalam melaksanakan pekerjaan dibanding dulu sebelum saya kuliah. saat ini pengetahuan dan keterampilan saya bertambah apalagi jurusan yang saya diperguruan tinggi relevan dengan pekerjaan kantor saya.." (Hasil wawancara, September 2021)

Berdasarkan penuturan informan di atas, dapat dipahami bahwa tingkat pendidikan pegawai sangat mempengaruhi kemampuan pegawai dalam memahami dan mengerjakan tugas kantornya. Logikanya adalah semakin tinggi pendidikan seseorang maka pengetahuan atau input informasi akan semakin bertambah yang pada gilirannya akan mempengaruhi tingkat kemampuannya.

Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Tergantung sikap mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Seperti yang diungkapkan oleh informan pada wawancara yang mengungkapkan bahwa; "menurut saya, Seseorang bekerja tergantung tergantung apa yang mendorongnya bekerja. Kalo saya sendiri bekerja tidak lain untuk memenuhi kebutuhan anak-anak dan istriku". (wawancara, September 2021). Dari wawancara tersebut dapat dipahami bahwa motivasi atau daya dorong yang menjadikan seseorang maksimal terhadap pekerjaannya. Pada dasarnya orang bekerja dimotivasi oleh pemenuhan kebutuhan, baik primer, sekunder, maupun tersier. dengan bekerja orang akan mendapatkan imbalan, semakin baik kerja yang ditampilkan maka imbalannya pun akan semakin besar.

Kesempatan

Kesempatan atau peluang merupakan jalan yang ditempuh pegawai/karyawan untuk mengembangkan karir dengan segenap daya kekuatan dalam dirinya dan fasilitas atau sarana yang ada di lingkungan kerjanya.

Untuk mengetahui sejauh mana faktor kesempatan mempengaruhi kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe, berikut ini wawancara dengan staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang mengatakan bahwa: ..." Menurut saya pribadi, kami kurang diberi kesempatan yang sama dalam bekerja, yang terlanjur diberikan pekerjaan yaa... itu saja yang punya kesempatan. Dan yang diberi pekerjaan juga tidak mau berbagi pekerjaan, kemungkinan takut terbagi honorinya..." (hasil wawancara, September 2021)

Penuturan informan tersebut dapat dipahami bahwa pemberian kesempatan yang sama di lingkungan kerjanya masih kurang. Padahal untuk memacu pegawai memiliki kinerja yang baik diperlukan pemberian kesempatan yang sama dari pihak manajer/pimpinan. Sehingga ia memiliki ruang untuk mengaktualisasikan potensi dan mengembangkannya serta merealisasikan tujuan organisasi. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Mc Clelland (1987, dalam Anwar 2001, 68), yang mengemukakan bahwa terdapat 6 karakteristik dari pegawai yang memiliki motif berprestasi tinggi salah satunya yaitu mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

KESIMPULAN

Kompetensi sumberdaya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kompetensi teknis belum maksimal dilaksanakan oleh pegawai, sedangkan kompetensi manajerial dan kompetensi sosial, telah berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah personil ASN yang dominan memiliki pendidikan sarjana dan mempunyai kemampuan atau kompetensi yang cukup baik, namun masih perlu di tingkatkan sehingga kinerja pegawai juga meningkat kemudian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak membeda-bedakan antara suku, agama dan budaya.

Kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe terungkap bahwa penilaian terhadap kemampuan pegawai yaitu dari faktor pendidikan sudah cukup baik. Faktor motivasi terkait dengan sikap (*attitude*) pegawai dalam menghadapi situasi kerja cukup baik, daya dorong pegawai yang menjadikan seseorang maksimal terhadap pekerjaannya. Kemudian, faktor pemberian kesempatan di lingkungan kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum maksimal, jika sarana dan fasilitas yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe telah ada, maka pihak pimpinan memacu pegawai memiliki kinerja yang baik diperlukan pemberian kesempatan yang sama.

REKOMENDASI

Hasil penelitian ini merupakan sebuah pencapaian tentatif tentang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe. Karena itu, penelitian ini tidaklah berpretensi untuk menyatakan bahwa hasil penelitian ini telah menutup peluang bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian tentang kinerja pegawai. Kesederhanaan hasil penelitian ini menuntut masukan, kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pihak-pihak terkait demi penyempurnaan hasil penelitian ini.

Hasil penelitian ini bisa menjadi salah satu bahan pertimbangan bagi pengambil kebijakan dalam hal ini pemerintah daerah dan pejabat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat. Pencapaian-pencapaian kinerja pelayanan yang telah dilakukan oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe layak menjadi patron atau pedoman bagi kantor-kantor lainnya, yang memiliki keterkaitan dengan pelayanan publik.

DAFTAR REFERENSI

- Ahmad, Sobirin, 2014. *Konsep Dasar Kinerja dan Manajemen Kinerja*. Universitas Terbuka : Jakarta.
- Anwar, Prabu Mangkunegara, 2000. *Manajemen Sumberdaya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Buhler, Patricia, 2007. *Manajemen Skill*, Cetakan ke-2. Prananda Media Group: Jakarta.
- Hasibuan, Malayu. S.P., 2000. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu. S.P., 2008. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Mathis and Jackson, 2006. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Edisi 10. Jakarta : Salemba Empat.
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2003. *Pengembangan SUMberdaya Manusia*. Edisi Ketiga, Jakarta : PT. Rieneka Cipta.
- Ratminto, Septi Winarsih, 2010. *Manajemen Sumberdaya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : BPFE.
- Soeprihantono, J. 1998. *Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta : BPFE.
- Sofo, S. 1999. *Human Resource Development*. Business and Profesional Publishing.
- Simamora, Hendri. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Simamora, Hendri. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Singoadmodjo, Markum, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya : SMMAS.
- Sule, Erni Trisnawati and Saefullah, 2009. *Pengantar Manajemen*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Sutrisno, Edy, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana : Surabaya.
- Wibowo, 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Rajawali Press.
- Werther, William B. and Keith David, 2004. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Erlangga : Jakarta.
- IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) ISSN : 2278-487X. Volume 6, Issue 2 (Nov-Dec 2012), PP 09-15 www.iosjournals.org