

## **ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA PANTI SOSIAL BINA DAKSA BUDI BHAKTI JAKARTA BARAT**

**Yasef Firmansyah**

Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

Email : yasef@dsn.moestopo.ac.id

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami keadaan kompetensi yang dimiliki oleh PNS pada Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti Jakarta Barat. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan. Penelitian deskriptif ini dimaksudkan untuk mengetahui fakta-fakta, gejala-gejala atau fenomena-fenomena tertentu. Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan: 1) Dari aspek pengetahuan, Dalam proses kerja pegawai diharapkan dapat lebih memahami dan mengetahui secara detail dan spesifik dalam menangani dan menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. 2) Dari aspek keterampilan, Selain pendidikan formal harus didukung oleh kemampuan yang lain dalam menangani tugas yang diberikan. 3) Dari aspek perilaku Cara membentuk perilaku untuk disiplin yang sudah diterapkan dengan sistem absen jari walaupun sifatnya memaksa namun akan berdampak positif bagi kelangsungan proses kerja maupun penilaian kinerja.

***Kata Kunci:*** *Kompetensi Pegawai*

### **PENDAHULUAN**

Di dalam sumber daya manusia memerlukan kompetensi agar kebutuhan di dalam organisasi dapat terpenuhi, dengan kata lain masalah sumber daya manusia masih menjadi sorotan dan tumpuan bagi organisasi untuk tetap bertahan pada era globalisasi. Setiap organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi agar dapat memberikan hasil kerja yang berkualitas. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan

oleh kompetensi orang-orang yang bekerja di dalamnya. Rendahnya kompetensi sumber daya manusia dalam organisasi menyebabkan turunnya efektivitas kerja organisasi tersebut. Sehingga peran perencanaan sumber daya manusia yang berkompeten adalah awal dari berjalannya organisasi dan menciptakan kompetensi dalam pencapaian tujuan. Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti Jakarta Barat memiliki sebuah tugas melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas serta pembinaan dan

pemberian dukungan administrasi kepada semua unsur yang ada, sehingga memiliki kejelasan tanggung jawab dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi dalam setiap bagian.

Di samping itu Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti Jakarta Barat bahkan sistem perekrutan atau pun seleksi pegawai yang merupakan awalan dari manajemen sumber daya manusia berbasis kompetensi yang berkaitan langsung dengan tanggung jawab negara, namun menurut pengamatan peneliti yang terjadi pada Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti Jakarta Barat yang memiliki sumber daya manusia yang sudah menempati jabatan atau pun memiliki karier yang dianggap mampu dan handal dalam menjalani tugas, namun masih memerlukan pelatihan dan pengembangan agar dapat menyesuaikan pekerjaannya dan berkompetensi dalam mengembangkan karier.

Salah satu faktor pendukung kompetensi adalah kinerja pegawai yang sering digambarkan sebagai suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan. Tingkat keberhasilan tersebut meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja yang baik, serta ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Manajemen sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap perkembangan organisasi. SDM dalam organisasi yang berperan sebagai

pegawai dalam arti seluas-luasnya merupakan bagian penting dan tidak terpisahkan dari lingkungan masyarakat yang merupakan lingkungan bagi SDM dan melatarbelakangi sistem manajemen SDM sebagai subyek atau agen pembangunan. Upaya pengembangan sumber daya aparatur negara merupakan pembangunan sektor ketenagakerjaan. Tenaga kerja yang berkualitas memiliki karakteristik keterampilan bekerja dan wawasan pengetahuan yang luas, profesional, produktif dan memiliki etos kerja tinggi, sehingga mampu memberikan kontribusi yang berkualitas dan berkuantitas memadai terhadap kinerja dalam berbagai dimensi kehidupan. Di dalam berkompetensi pegawai berhak mendapatkan pelatihan dan pengembangan sehingga dapat dinilai sejauh mana kemampuan dan tanggung jawab pegawai terhadap organisasi.

Namun pada zaman teknologi maju seperti saat ini tidak sedikit teknologi berpengaruh terhadap kompetensi pegawai. Teknologi dapat berperan sebagai alat yang menunjang kinerja sekaligus memberikan dampak negatif bagi penyalahgunaannya. Permasalahan yang timbul pada Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti Jakarta Barat yaitu terkait pada perilaku pegawai dalam bersikap pada saat memanfaatkan mau pun menikmati sebuah fasilitas yang ada, yang dapat dirasakan atau pun dinilai

langsung terhadap tugas yang diembannya. Keadaan pegawai dalam lingkungan organisasi tersebut sangat menentukan kompetensi diantara pegawai yang lain. Selain itu tingkat kedisiplinan maupun fasilitas lainnya yang memang harus menjadi perhatian khusus bagi pegawai dalam meningkatkan kompetensi kinerja.

Bagian dari kompetensi pegawai adalah pelatihan dan pengembangan yang merupakan usaha mengurangi atau menghilangkan terjadi kesenjangan antara kemampuan pegawai dengan yang di kehendaki organisasi. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) sektor publik berusaha mengungkapkan manusia sebagai sumber daya seutuhnya dalam konsepsi pembangunan bangsa yang utuh dan menyeluruh. Tantangan yang utama adalah bagaimana mengelola sumber daya manusia yang ada dalam organisasi yang efektif dan menghapus praktek yang tidak efektif. Pada Pegawai Negeri Sipil (PNS) diperlukan pendidikan dan pelatihan agar dapat mengetahui sejauh mana kemampuan mau pun karakter SDM sehingga dapat mengembangkan pengetahuan yang berfungsi untuk terciptanya profesionalisme kerja dan terwujudnya tujuan Negara. Sistem pembinaan PNS dimulai sejak saat diterima menjadi Pegawai Negeri Sipil sampai dengan pemberhentian atau pensiun dan dilaksanakan berdasarkan

perpaduan antara sistem prestasi dan sistem karir dengan dititik beratkan pada sistem prestasi kerja. Kebijakan pembinaan Pegawai Negeri Sipil berada di tangan Presiden dan dilaksanakan secara menyeluruh.

Demikian yang terjadi saat ini Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti Jakarta Barat adalah terdapatnya sumber daya manusia yang masih baru / pegawai yang baru diangkat sehingga terciptanya kompetensi diantara pegawai lama yang dapat menjadi sebuah kompetisi kinerja pegawai dan memungkinkan untuk para pegawai memecahkan masalah mau pun memunculkan metode baru dalam penyelesaian tugasnya dengan keahlian tambahan oleh SDM baru, disamping itu peran pemimpin atau pun atasan yang memberikan motivasi mau pun penilaian hasil kerja yang menjadi pertimbangan penting dalam praktek kerja pegawai sehingga kompetensi pegawai dapat diperhatikan dari pengetahuan, keterampilan, dan perilaku. Karena setiap organisasi memerlukan pegawai yang profesional dan berkompeten, yang dapat menjadikan badan pemerintahan tersebut melaksanakan tugas negara dan menjadi panutan bagi organisasi-organisasi pemerintah maupun swasta di dalam memasuki era globalisasi.

Berkompetensi berarti bersaing dalam mengimplementasikan kemampuan

dalam rangka meningkatkan kinerja. Sehingga dibutuhkan manajemen kinerja yang dapat mengatur pegawai dalam berkompetensi yang sesuai dengan aturannya, ketika kompetensi sudah tercipta didalam suatu organisasi maka hak bagi SDM atau pun pegawai adalah menerima imbalan maupun penghargaan. Dengan demikian kinerja pegawai dapat menjadi acuan atau pun tolak ukur organisasi dalam memberikan hak-hak terhadap pegawai.

## **LANDASAN KONSEPTUAL**

Di dalam pengelolaan sumber daya manusia, dibutuhkan pelatihan dan pengembangan SDM. Seperti yang dikemukakan oleh Leonard Nadler (Soekidjo, 2003:103-104), juga menguraikan ketiga pengertian dari pelatihan, pendidikan dan pengembangan pegawai. Pelatihan pegawai yaitu pelatihan-pelatihan para tenaga untuk meningkatkan kemampuan pengelolaan program-program dan teknis fungsional program-program yang bersangkutan. Pelatihan-pelatihan ini bersifat peningkatan kemampuan tugas dibidangnya masing-masing. Pendidikan pegawai yaitu kegiatan-kegiatan pendidikan/pelatihan yang bersifat promosi dan pengembangan karier bagi para pegawai. Oleh sebab itu fokus pada pendidikan pegawai ini adalah pengembangan kemampuan individu pegawai. Pengembangan pegawai yaitu

kegiatan pendidikan/pelatihan pegawai yang ditunjukan kepada pengembangan, pertumbuhan, perubahan departemen atau unit-unit kerja di departemen melalui kegiatan ini para pegawai berkembang secara fleksibel seiring dengan pengembangan ke masa depan.

Pendidikan di dalam suatu organisasi merupakan suatu cara pengembangan kompetensi pegawai ke arah yang diinginkan organisasi yang bersangkutan. Sehingga di dalam pengembangan kompetensi pegawai pendidikan cukup berperan penting, kerana di dalam organisasi membutuhkan pegawai yang memiliki pengetahuan yang sesuai dengan tugas yang di embannya.

Dengan itu seperti yang dikemukakan oleh Suradji (2008:14), memberikan pengertian pendidikan yaitu: “Suatu proses, teknis, dan metode belajar mengajar dengan maksud mentransfer suatu pengetahuan dari seseorang kepada orang lain melalui prosedur yang sistematis dan terorganisir yang berlangsung dalam jangka waktu yang relative lama”.

Berdasarkan dengan itu, Sulistiyani dan Rosidah (2003:176), mengatakan bahwa: “Biasanya pendidikan di anggap pendidikan formal di sekolah, akademi atau perguruan tinggi”. Sedangkan Secara umum dikatakan bahwa: pendidikan merupakan proses belajar mengajar yang dilakukan dengan maksud mentransfer

ilmu pengetahuan yang ditempuh dalam waktu yang relative lama, maka biasanya dipenghujung proses pembelajar, seorang pembelajar akan dihargai dengan pemberian ijazah, sebagai bukti bahwa pembelajar tersebut telah menyelesaikan studinya dengan baik dan memenuhi kualifikasi pengetahuan yang telah dipelajarinya.

Berkaitan dengan pemaham diatas mengenai pendidikan, dapat disimpulkan bahwa pendidikan merupakan proses mentransfer ilmu pengetahuan kepada orang lain dalam jangka waktu yang relative lama dan biasanya dilakukan secara formal melalui lembaga-lembaga pendidikan. Sehingga agar manajemen sumber daya manusia dapat berfungsi maka orang ataupun sumber daya manusianya tersebut harus memiliki pengetahuan agar dapat menyeimbangi tugas atau pekerjaan yang diembannya oleh karena itu dibutuhkannya potensi pendidikan yang dimiliki oleh sumber daya manusia dapat di praktikan secara optimal.

Pelatihan biasanya dimulai dengan orientasi yakni suatu proses dimana para pegawai diberi informasi dan pengetahuan tentang kepegawaian, organisasi dan harapan-harapan untuk mencapai performance tertentu. Dalam pelatihan diciptakan suatu lingkungan dimana para pegawai dapat memperoleh atau mempelajari sikap dan keahlian, dan

perilaku yang spesifik yang berkaitan dengan pegawai. Di samping itu pelatihan diberikan instruksi untuk mengembangkan keahlian-keahlian yang dapat langsung terpakai pada pegawai, dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai pada jabatan yang diudukinya. Menurut Keith Davis dan William B., Werther, Jr (Sedarmayanti,2007:164), mengemukakan bahwa: “Pelatihan mempersiapkan orang untuk melakukan pekerjaan mereka sekarang dan pengembangan mempersiapkan pegawai yang membutuhkan pengetahuan, keterampilan dan sikap”.

Pelatihan merupakan suatu proses di mana mempersiapkan pegawai yang berkompeten dan mengembangkan kemampuan pegawai dalam pengetahuan, keterampilan dan dalam bersikap. Sehingga dapat menunjang prestasi pegawai menjadi semakin optimal untuk mencapai tujuan organisasi.

Di dalam Instruksi Presiden No. 15 tahun 1974 (Sedarmayanti, 2007:164), mengemukakan bahwa: “Pelatihan adalah bagian dari pendidikan menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar system pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relative singkat dan dengan metode yang lebih mengutamakan praktek dari pada teori”.

Dengan penjelasan di atas dapat dipahami bahwa pelatihan merupakan proses dari sebuah pendidikan yang relative singkat namun lebih ditekankan kepada praktik dari pada teori sehingga manfaat dari pelatihan tersebut dapat langsung digunakan dalam kehidupan baik berorganisasi maupun individu.

Pelatihan dan pengembangan merupakan tanggung jawab bersama dan utamanya manajemen puncak (pimpinan) serta mendapat dukungan dari berbagai pihak misalnya: penyedia, departemen SDM, karyawan. Pimpinan mempunyai tanggung jawab atas kebijakan-kebijakan umum dan prosedur yang dibutuhkan untuk menerapkan program pelatihan dan pengembangan. Untuk itu komitmen pimpinan sangat penting agar berlangsung secara efektif, baik dari perencanaan, proses serta tujuan dari pelatihan dan pengembangan.

Organisasi publik sebagai lembaga Negara, instansi pemerintah yang memiliki legalitas formal, difasilitasi oleh Negara untuk menyelenggarakan kepentingan rakyat disegala bidang, yang sifatnya sangat kompleks. Organisasi publik sebagai tempat menyandarkan berbagai harapan yang ideal dari masyarakat, tentang pemenuhan sejumlah kepentingan. Seperti pendapat Frederickson (Sedarmayanti, 2007:356), menyatakan 5 sudut pandang dari makna publik, yaitu sudut pandang

pluralis, pilihan publik keterwakilan legislatif, penyelenggaraan pelayanan dan kewarganegaraan.

Di sisi lain, publik di artikan sebagai pelanggan, yaitu seluruh masyarakat yang dilayani melalui lembaga atau instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik. Berikutnya, publik dalam konteks Negara, lebih tepat diartikan sebagai warga Negara, yaitu semua penduduk yang bertempat tinggal di suatu Negara yang secara sah terdaftar sebagai warga Negara suatu Negara tertentu, yang karena statusnya, perlu mendapatkan perlindungan, pelayanan dan jaminan.

Kompetensi mencakup berbagai faktor teknis dan non teknis, keperibadian dan tingkah laku, soft skill dan hard skills, kemudian banyak dipergunakan sebagai aspek yang dinilai banyak perusahaan untuk merekrut karyawan kedalam organisasi. Kompetensi di dalam organisasi sangat dibutuhkan selain untuk menghidupkan potensi kinerja pegawai juga kompetensi akan menunjang keberhasilan tujuan organisasi itu sendiri. Melalui pelatihan dan pengembangan pegawai maka kompetensi pegawai di dalam organisasi akan lebih terasa relevan karena dasar kebutuhan yang harus dimiliki pegawai sudah diberikan sehingga di dalam berkompotensi diharapkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku

dari masing-masing pegawai dapat dipraktikan di dalam organisasi.

Secara harafiah kompetensi berasal dari kata competence artinya kecakapan, kemampuan dan wewenang. Sedangkan secara etimologis kompetensi diartikan dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seseorang pimpinan atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan dan perilaku.

Menurut Mc. Clelland (Sedamaryanti, 2007:126), mengatakan bahwa: “Kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap atau dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik. Dengan kata lain, kompetensi adalah apa yang outstanding performance lakukan lebih sering, pada lebih banyak situasi dengan hasil yang lebih baik dari pada apa yang dilakukan penilai kebijakan”.

Mc.Clelland juga menjelaskan bahwa kompetensi dianalogikan seperti “gunung es” di mana keterampilan dan pengetahuan membentuk puncaknya yang berada di atas air, bagian di bawah permukaan air tidak terlihat mata, namun menjadi fondasi dan memiliki pengaruh terhadap bentuk bagian yang berada di atas air. Peran sosial dan citra diri berada pada bagian “sadar” seseorang, sedangkan motif seseorang berada pada alam “bawah sadar” nya.

Dari berbagai pandangan diatas mengenai kompetensi, maka dapat

disimpulkan bahwa kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh individu yang dilandasi pengetahuan dan keterampilan yang didukung dengan perilaku untuk melaksanakan tugas yang diembannya dan diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan menghasilkan prestasi yang memuaskan.

Upaya untuk mewujudkan tujuan organisasi dalam hal ini yaitu Negara maka aparaturnya pemerintah (pegawai negeri) dituntut untuk memiliki kompetensi yang memadai sehingga dalam pelaksanaan pekerjaan dapat lebih efektif dan efisien. Dalam hal ini Kompetensi Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dinyatakan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2009 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan yaitu: “Pegawai Negeri Sipil adalah Kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang Pegawai Negeri Sipil, berupa pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya”.

Disamping itu Buku SANKRI (2003:30), berkaitan dengan sumber daya manusia aparaturnya dalam kaitan dengan penyelenggaraan Sistem Administrasi Negara Kesatuan RI, dikatakan bahwa: “Aparatur penyelenggara Negara memiliki kompetensi sesuai dengan bidang tugas dan fungsi masing-masing dalam mengemban misi perjuangan bangsa mewujudkan cita-cita dan tujuan

bernegara, berperilaku konsisten dengan nilai-nilai kebangsaan dan perjuangan Negara bangsa, disertai etika, moral, disiplin yang tinggi serta didukung dengan tingkat penghasilan yang wajar sesuai dengan peran, tugas, tanggung jawab dan kinerjanya”.

Pada prinsipnya pengetahuan sangat dibutuhkan bagi setiap individu, oleh karena itu pegawai diharapkan memiliki pengetahuan yang tinggi agar dapat memiliki kinerja yang potensial. Seperti yang dijelaskan berikut ini, pengetahuan adalah suatu hal yang penting untuk dimiliki oleh para pegawai dan merupakan salah satu kompetensi di kemukakan juga oleh Agung (2007:123), yang menyatakan bahwa: “Kompetensi merupakan karakteristik seseorang yang terkait dengan kinerja terbaik dalam sebuah pekerjaan tertentu. Karakteristik terdiri dari lima hal diantaranya motif, sifat bawaan, konsepsi diri, pengetahuan dan keahlian”.

Dalam kaitannya dengan pengetahuan peran keterampilan pun tidak lepas dari penunjang kinerja, istilah keterampilan adalah merupakan suatu istilah yang menunjuk kepada kemampuan dari seseorang untuk melakukan berbagai jenis kegiatan kognitif atau berperilaku dengan suatu cara yang efektif. Keterampilan dapat didefinisikan pada berbagai tingkatan yang umum (misalnya

cerdas, keterampilan dalam melakukan hubungan antar pribadi maupun keterampilan dalam administrasi) sampai pada tingkatan yang lebih sempit dan spesifik.

Dalam organisasi tidak hanya terdapat pimpinan namun juga terdapat staf. Oleh karena itu kemampuan yang harus dimiliki oleh setiap anggota organisasi tergantung fungsi atau pekerjaan yang sedang dilaksanakannya. Sebagai contoh manajer puncak harus memiliki kemampuan konseptual dibanding dengan manajer dibawahnya lebih memerlukan keterampilan teknik.

Pemahaman di atas dapat dikatakan bahwa keterampilan konseptual biasanya dipegang oleh seorang pemimpin atau manajerial bagian atas, sedangkan keterampilan teknis biasa digunakan pada manajerial bawah karena lebih banyak mempergunakan alat-alat maupun teknik dalam praktik kerja dan keterampilan untuk melakukan hubungan antar pribadi harus dimiliki oleh setiap pegawai karena hal tersebut yang dimiliki oleh masing-masing individu untuk melakukan interaksi kepada semua pihak. Sehingga keterampilan sangat diperlukan untuk menyeimbangi pengetahuan yang dimiliki oleh setiap pegawai dalam meningkatkan kinerja.

Dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas secara efektif dan



efisien maka diperlukannya perilaku pegawai yang loyal terhadap tugas dan tanggung jawab pekerjaan. Seperti yang dikemukakan oleh Spenser dan Spenser (Hutapea Thoha, 2009:37), mengatakan bahwa: Kompetensi perilaku adalah perilaku kerja produktif (bukan perilaku umum) dan seseorang dapat memiliki dan dapat memeragakan perilaku tersebut pada saat melaksanakan pekerjaan. Untuk mampu memeragakan perilaku produktif di tempat kerja, seseorang harus memiliki kemampuan teknis untuk melakukan pekerjaannya.

Sehubungan dengan itu Sedarmayanti (2001:57), mengemukakan: “Sikap mental produktif antara lain menyangkut motivatif, disiplin, kreatif, inovatif, dinamis, profesional dan berjiwa kejuangan”.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa perilaku kompetensi merupakan karakteristik yang dimiliki individu untuk melakukan pekerjaannya dengan menggunakan teknik-teknik tersendiri sehingga cara tersebut dapat meningkatkan kualitas dan kuantitasnya dalam menyelesaikan tugas yang di embannya.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian

deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan. Penelitian deskriptif ini dimaksudkan untuk mengetahui fakta-fakta, gejala-gejala atau fenomena-fenomena tertentu seperti upaya menganalisis kompetensi Pegawai Negeri Sipil pada Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti Jakarta Barat.

Pada teknik pengumpulan data ini pada Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti Jakarta Barat dijadikan fokus tempat penelitian karena dianggap memiliki sebagian dari sumber data yang lain. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam 3 metode yaitu yang pertama berbagai setting yaitu data dapat dikumpulkan pada setting alamiah, pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, kedua berbagai sumber yaitu pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan yang ketiga berbagai cara atau teknik pengumpulan data dilakukan dengan interview (wawancara), kuisioner (angket), observasi (pengamatan), studi dokumen.

Berhubungan dengan penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif pendekatan kualitatif, maka menurut analisis data dilakukan secara sistematis dan bersamaan masalah-masalah yang diteliti. Teknik analisis data sesuai dengan pendapat Neong Muhadjir (45;1996) menyatakan bahwa analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain.

Penelitian deskriptif kualitatif berusaha menggambarkan suatu gejala sosial. Dengan kata lain penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat studi. Metode kualitatif ini memberikan informasi yang lengkap sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai masalah.

Menurut Anne Gregory analisis merupakan bagiatuna mendapatkan pemahaman yang benar serta pemahaman secara menyeluruh. Sedangkan menurut Dwi Pratowo Darminto dan Rifka Julianty analisis merupakan “sebuah langkah penjabaran sebuah permasalahan dari setiap bagian dan penelaahan bagian itu untuk mendapatkan pemahaman yang tepat

serta arti yang keseluruhan dari masalah tersebut.

## **PEMBAHASAN**

Pengetahuan merupakan sebuah informasi yang berguna untuk merencanakan, menjalankan bahkan memprediksikan yang akan terjadi di dalam organisasi. Pengetahuan yang baik dan cukup harus dimiliki oleh Pegawai pada Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti Jakarta Barat merupakan upaya yang dimiliki Sumber Daya Manusia (SDM) atau pegawai dalam melaksanakan tugas dan kewajiban untuk mencapai tujuan organisasi. Namun kurangnya SDM dalam Sub bagian tertentu masih menjadi masalah penting didalam pelaksanaan tugas, di samping SDM yang tersedia atau pegawai yang ada juga masih memerlukan pelatihan dan pengembangan pengetahuan terhadap tugas pokoknya agar lebih terarah dan mampu menagani masalah-masalah yang kemungkinan terjadi didalam pelaksanaan pekerjaan. Di samping perlunya diklat khusus agar dapat berkompetensi di dalam bekerja, juga memberikan kesadaran dan pemahaman bagi pegawai yang belum paham secara detail tugas dan kewajibannya sehingga diperlukan kesadaran yang matang terhadap pegawai tersebut agar dapat lebih memahami tanggung jawabnya dalam pekerjaan dan sekaligus menyiapkan pengetahuan lebih

untuk masalah-masalah di luar kontrak kinerja, sehingga ketanggapan pegawai menjadi lebih berkompeten dalam organisasi. Sehingga dengan tersedianya SDM atau pegawai yang masih minim pada bagian tertentu pekerjaan dapat teratasi dan tidak ada yang terbengkalai tujuan organisasinya dapat segera terlaksana.

Di dalam kompetensi pegawai keterampilan sangat diperlukan untuk dapat menyeimbangi pengetahuan yang dimiliki. Pegawai dituntut untuk dapat lebih siap dengan perubahan-perubahan yang akan terjadi, seperti yang ada pada Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti Jakarta Barat ketika mengeluarkan metode baru dalam mengambil kebijakan pembayaran uang makan pegawai Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti Jakarta Barat hal tersebut akan mengakibatkan pro dan kontra terhadap masalah-masalah yang timbul salah satunya yaitu sistem aplikasi yang digunakan, disitu pula pegawai dituntut harus lebih terampil dalam menggunakan aplikasi yang dimaksud dalam penyelesaian tugasnya. Selain itu motivasi juga berpengaruh terhadap semangat kerja pegawai, punishment atau reward, sanksi, dan lain-lain yang merupakan cara untuk menilai kinerja pegawai harus dimiliki oleh seorang atasan dan diberikan oleh seluruh pegawai secara merata sehingga tidak terjadi ketimpangan

atau salah pendapat diantara rekan kerja. Karena motivasi bertujuan untuk meningkatkan produktivitas kinerja yang berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi. Tenaga kerja yang dimiliki oleh Bagian Umum BKD juga tidak semua adalah pegawai muda sehingga terdapatnya pegawai yang sudah berusia menjadi perhatian dalam proses efektifitas dan efisiensi kinerja terutama dalam menggunakan fasilitas kantor yang tersedia.

Perilaku kompetensi merupakan karakteristik yang dimiliki individu untuk melakukan pekerjaannya dengan menggunakan teknik-teknik tersendiri sehingga cara tersebut dapat meningkatkan kualitas dan kuantitasnya dalam menyelesaikan tugas yang diembannya. Loyalitas dan tanggung jawab sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam bekerja, selain itu bersinergi merupakan salah satu cara yang diterapkan pada Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti Jakarta Barat dalam menyelesaikan tugas secara berkelompok atau bersama-sama, sehingga dengan cara itu dapat meminimalisir resiko penumpukan pekerjaan disaat terdapatnya pegawai yang tidak hadir maupun kekosongan jabatan. Disiplin adalah perilaku yang berusaha ditunjukkan oleh pegawai karena dengan disiplin pegawai akan benar-benar dinilai sesuai dengan peraturan yang berlaku di samping

penilaian, sehingga pegawai harus meningkatkan perilaku disiplin dalam bekerja.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa (1) Aspek Pengetahuan, (a) Dalam proses kerja pegawai diharapkan dapat lebih memahami dan mengetahui secara detail dan spesifik dalam menangani dan menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. (b) Kemampuan dan kesiapan pengetahuan yang tinggi dalam menangani segala macam masalah yang timbul proses kerja perlu diperhatikan karena merupakan kebutuhan di dalam berorganisasi untuk dapat mencapai tujuan. (c) Sumber daya manusia yang kurang harus sesegera mungkin dapat ditambah karena tidak memungkinkan ke kosongan jabatan yang cukup lama organisasi dapat berjalan dengan baik. (2) Aspek Keterampilan, (a) Selain pendidikan formal harus didukung oleh kemampuan yang lain dalam menangani tugas yang diberikan. (b) Diklat khusus seperti pada bagian kearsipan dan subbagian gaji perlu ditingkatkan, mengingat SDM yang kurang dan perkembangan teknologi yang menjadi perhatian khusus saat ini. (c) Motivasi yang diberikan oleh atasan kepada bawahan akan menjadi nilai tambah dalam produktifitas kinerja dan motivasi yang ada diantara pegawai akan menimbulkan

kompetisi yang sehat karena merasa harus dapat selalu bersinergi, dengan begitu reward maupun punishmen yang diberikan akan lebih terasa adil. (3) Aspek Perilaku, Cara membentuk perilaku untuk disiplin yang sudah diterapkan dengan sistem absen jari walaupun sifatnya memaksa namun akan berdampak positif bagi kelangsungan proses kerja maupun penilaian kinerja.

Berdasarkan dengan yang dirumuskan dari kesimpulan dengan temuan penulis makadapat di berikan saran aspek – aspek yang perlu dibenahu sebagai berikut: (1) Aspek Pengetahuan. Seorang pegawai harus memiliki pengetahuan yang luas untuk meningkatkan kinerjanya. Saran yang mungkin dapat dilakukan yaitu: (a) Pegawai yang ada harus mampu dan siap meningkatkan kompetensi kinerjanya dikarenakan kurangnya SDM di dalam Bagian Umum sehingga harus dapat mengoptimalkan SDM yang ada. (b) Pegawai yang merasa butuh diklat khusus harus sesegera melakukan pelatihan dan pengembangan agar dengan cepat dapat menjalani tugasnya lebih baik. (c) Pengetahuan kerja yang tertuang pada tupoksi atau perjanjian kinerja yang hanya dibentuk secara umum tersebut, hendaknya dideskripsikan dalam bentuk tugas yakni membuat urutan-urutan pekerjaan lebih rinci dan spesifik lagi dan membuat kewajiban-kewajiban yang hendak

dilakukan oleh para pegawai serta menentukan standar kinerja, sehingga apabila terjadi ketidak pahaman atau kesalahan dalam pelaksanaannya dapat dilihat dalam urutan-urutan tersebut. (2) Aspek Keterampilan. (a) Di dalam keterampilan harus didukung oleh pengetahuan yang cukup, sehingga apabila terjadi masalah di luar tugas yang biasa dilakukan, pegawai harus tanggap dalam menanganinya. (b) Keterampilan pegawai dapat diperlihatkan juga dalam mengeluarkan cara atau metode baru dalam pelaksanaan tugasnya agar lebih efektif dan efisien dengan menguasai cara mengoperasikan aplikasi dalam komputer. (c) Pengembangan pegawai yang sudah memasuki usia tua atau akan pensiun juga perlu diperhatikan, karena walau bagaimanapun sebelum pegawai tersebut pensiun masih menjadi bagian dari sistem yang ada sehingga mempengaruhi efektifitas, efisiensi dan produktifitas kinerja. (d) Keterampilan atasan maupun pegawai diperlihatkan tidak hanya dalam menangani tugas tetapi juga dalam menjaga dan memelihara ruang kerja agar tetap dalam standar kinerja karena hal tersebut dapat berpengaruh terhadap semangat kerja. (3) Aspek Perilaku. Perilaku kerja juga merupakan bagian penting dalam kompetensi pegawai sehingga perlu diperhatikan, oleh karena itu saran yang dapat diberikan yaitu: (a)

Cara atasan memberikan motivasi berupa reward atau punishmen secara internal harus dapat ditingkatkan agar lebih mengena oleh setiap pegawai di luar dari eksternal yang sudah ada, karena bagaimana pun hal tersebut yang akan membangkitkan semangat kerja pegawai. (b) Disiplin dalam menyelesaikan pekerjaan dan kehadiran sudah cukup baik, namun mungkin lebih baik apabila jadwal dalam penyelesaian tugas lebih tersusun agar menghindari kemungkinan yang tidak diinginkan, seperti keadaan mendadak tidak dapat masuk kerja di mana tugas belum terselesaikan.

