

**EVALUASI PENGEMBANGAN KOMPETENSI PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PUBLIK PADA DESA PUHSARANG**

**Skripsi**

Diajukan Untuk Memenuhi gelar Sarjana Manajemen  
Pada Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Nusantara PGRI Kediri



Oleh :

**IGA MELATI PUTRI HANDRIATI RUKMANA**

**16.1.02.02.0048**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Upaya meningkatkan produktivitas surat perusahaan bukanlah dengan cara bekerja lebih keras, tetapi bekerja lebih cerdas (Widodo,2015:217). Keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi dalam meningkatkan produktivitas akan sangat mendukung kemampuan bersaingnya. Berbagai faktor dapat mempengaruhi produktivitas misalnya dari SDM itu sendiri, dari luar seperti lingkungan kerja, sarana produksi, dan kesehatan (Sutrisno,2009:102).

Produktivitas pegawai dalam hal ini juga sangat tergantung pada keefektifan dan juga adanya kerjasama antara individu maupun kelompok. Kebijakan revormasi birokrasi pada akhirnya sangat diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik, meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi, dan juga peningkatan profesionalisme sumber daya aparatur pemerintah, serta penyelenggaraan pemerintahan yang bersih.

Reformasi birokrasi merupakan upaya sistematis, terpadu, dan komprehensif untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, yang meliputi aspek kelembagaan, sumber daya manusia aparatur, ketatalaksanaan, akuntabilitas, pengawasan, dan pelayanan publik. Dapat mengatasi ketidak profesional para pegawai dalam bekerja, tidak netral, abdi masyarakat yang belum terbangun, pemerintah belum akuntabel, transparan, pelayanan publik belum berkualitas dan pelayanan publik prima belum terbangun secara luas. Produktivitas kerja adalah suatu ukuran yang menunjukkan pertimbangan antara input dan output yang di keluarkan oleh suatu organisasi atau perusahaan serta peran tenaga kerja yang di miliki persatuan waktu. (Sunyoto, 2012:41).

Produktivitas dalam suatu organisasi harus ada kesesuaian antara input dan output maksudnya dalah bahwa input yaitu kemampuan menyerap informasi (misalnya dengan cara pelatihan) harus ada keseimbangan dengan pegawai pada suatu instansi mendapatkan suatu kesempatan berkarir untuk melanjutkan pendidikan sesuai dengan tugas kerjanya. Setiap organisasi atau perusahaan selalu berkeinginan agar pegawainya dapat memiliki produktivitas kerja yang tinggi, oleh karena itu maka dalam hal ini pihak pimpinan harus

memahami dan mengetahui faktor-faktor produktivitas kerja apa saja yang dapat mempengaruhi kepada produktivitas kerja pegawainya.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia itu adalah melalui pelatihan dan pengembangan. Pelatihan dan pengembangan memiliki kontribusi besar dalam organisasi karena dapat berfungsi sebagai *agent of change* terhadap individu dalam organisasi. Pelatihan dan pengembangan dapat menjadi media atau wahana untuk melakukan transfer atau internalisasi nilai-nilai strategis organisasi, membangun budaya organisasi, kompetensi inti organisasi kepada anggota atau individu.

Pelatihan dan pengembangan dalam hal ini merupakan wahana atau media untuk meningkatkan semangat dan mendongkrak kinerja sejalan dengan standar kinerja yang telah ditetapkan. Sebab pelatihan dilakukan sebagai solusi terhadap problema kinerja individu dan kinerja organisasi. Selain pelatihan, faktor yang berpengaruh besar terhadap produktivitas adalah pengembangan. Menurut Praptono (2013:37) program pengembangan SDM harus dilakukan karena tuntutan akan kualitas dan kuantitas kinerja pegawai. Tuntutan tersebut terjadi karena perkembangan masyarakat yang sangat tinggi dengan harapan kinerja dan prestasi mereka menjadi semakin baik dan pengembangan yang butuh dilakukan dapat dilaksanakan secara utuh dan menyeluruh.

Menurut Mathis dan Jackson (2010:250) pelatihan merupakan proses dimana seorang pegawai memperoleh kemampuan untuk melakukan suatu pekerjaan. Pelatihan akan memberikan pengetahuan dan ketrampilan yang spesifik dan sesuai pada pegawai yang nantinya dapat diidentifikasi untuk digunakan dalam pekerjaan mereka disaat itu juga. Pelatihan dan pengembangan sering kita dengar dalam dunia kerja di perusahaan, organisasi, lembaga, atau bahkan dalam instansi pendidikan. Hal ini dapat di asumsikan bahwa pelatihan dan pengembangan sangat penting bagi tenaga kerja untuk bekerja lebih menguasai dan lebih baik terhadap pekerjaan yang dijabat atau akan dijabat kedepannya.

Penelitian yang di lakukan Athar (2015) menunjukkan bahwa pelatihan memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap produktivitas. Singh (2012) menyatakan pelatihan adalah proses yang berkelanjutan melalui pegawai yang benar-benar memperoleh pengetahuan yang di perlukan dan dapat mengetahui bagaimana melakukan pekerjaan dengan baik.

Penelitian terdahulu yang digunakan penulis adalah sebagai dasar dalam penyusunan penelitian. Tujuannya adalah mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu,

sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian berikutnya yang sejenis. Kajian yang digunakan yaitu jmenegenai strategi pelatihan dalam upaya mengoptimalkan kinerja pegawai. Berikut ini adalah penelitian terdahulu yang mendukung penelitian penulis:

Tabel A.1

No	Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1	Yuli Budianti, 2012 Analisis Kebutuhan Pelatihan Karyawan Pada Hotel Grasia Semarang	-Meneliti pelatihan	-Penelitian dilakukan pada Hotel Grasia Semarang	-Pelatihan yang telah dijalankan oleh hotel grasia semarang berjalan dengan cukup baik -Penilaian karyawan terhadap metode dan materi pelatihan serta manfaat pelatihan yang diberikan sangat menunjang bagi kinerja mereka. Tetapi karena adanya prioritas pelatihan kebutuhan dana dan waktu pelatihan dirasa kurang

2	<p>Danny Albert Tilon, 2013</p> <p>Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Restoran A&amp;W Of Tomorrow Surabaya</p>	<p>-Meneliti pelatihan dan pengembangan -Metode penelitian deskriptif kualitatif</p>	<p>-Penelitian dilakukan pada restoran A&amp;W di City of Tomorrow Surabaya</p>	<p>-Pelatihan calon pegawai yang digunakan A&amp;W adalah Lecture yaitu mempelajari teori didalam kelas selama 1 minggu dan on the job training yaitu praktek bekerja sambil berlatih selama 1 minggu juga</p>
3	<p>Rinto Alexandro dan Abdul Rahman Azahri, 2014</p> <p>Analisis Kebijakan Pengembangan karyawan dalam meningkatkan prestasi kerja pada hotel dandang tingang palangkaraya</p>	<p>-Meneliti pelatihan dan pengembangan -Metode penelitian deskriptif kualitatif</p>	<p>-Penelitian dilakukan pada hotel dandang tingang Palangkaraya</p>	<p>-Kebijakan pengembangan pegawai mempunyai hubungan yang sangat erat terhadap prestasi kerja</p> <p>-Kebijakan pengembangan pegawai tersebut adalah para pegawai dapat bekerja dengan baik karena telah di bekali</p>

				ilmu tentang tugas masing-masing sehingga mereka dalam bekerja akan menabuh gairah atau motivasi
4	Fredi Yerima Christanto dan Thomas Santoso, 2014 Analisis pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di PT. Wahana Kosmetika Indonesia	-meneliti pelatihan dan pengembangan -metode penelitian deksriptif kualitatif	-penelitian dilakukan pada PT.Wahana Kosmetika Indonesia	-PT Wahana Kosmetika Indonesia sudah melakukan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dan sudah berjalan cukup baik. - Penilaian dilakukan dengan menggunakan form penilaian kinerja yang menggunakan metode quality approach yang merupakan gabungan antara attribute approach dan

				<p>result approach.</p> <p>Secara umum pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di PT Wahana Kosmetika Indonesia masih dapat dikembangkan lagi.</p>
--	--	--	--	---

Pelatihan dan pengembangan sering dilakukan sebagai upaya meningkatkan kinerja pegawai yang dianggap belum mampu untuk mengemban pekerjaannya karena faktor perkembangan kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat Desa Puhsarang. Sumber daya manusia dalam organisasi kepengurusan desa Puhsarang ini perlu di kelola secara profesional agar terwujudnya keseimbangan antara kebutuhan dan kemampuan pegawai dalam tuntutan organisasi.

Perkembangan dan produktifitas sangat tergantung pada pembagian tugas pokok dan fungsi berdasarkan kompetensi pegawai. Pelatihan dan pengembangan digunakan sebagai usaha yang terencana dari sebuah organisasi untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan pegawai. Untuk pelatihan lebih ditekankan pada peningkatan kemampuan untuk pekerjaan yang spesifik pada saat ini, sedangkan pengembangan lebih di tekankan pada peningkatan pengetahuan untuk pekerjaan di masa yang akan datang.

Pelatihan dan pengembangan merupakan hal umum yang sering dilakukan oleh perusahaan, karena penempatan pegawai secara langsung dalam pekerjaan tidak menjamin mereka akan berhasil. Pegawai baru sering merasa tidak pasti tentang peranan dan tanggung jawab mereka. Sehingga dapat diasumsikan bahwa pelatihan dan pengembangan sangat penting bagi tenaga kerja untuk bekerja lebih menguasai dan lebih baik terhadap pekerjaan yang dijabat atau yang akan dijabat kedepan.

Pelatihan dan pengembangan merupakan proses untuk membentuk dan membekali pegawai dengan menambah keahlian, kemampuan, pengetahuan dan perilakunya. Artinya, akan membentuk perilaku pegawai yang sesuai dengan yang di harapkan masyarakat Desa Puhsarang. Kemudian akan membekali pegawai Balai Desa Puhsarang ini dengan berbagai pengetahuan, kemampuan, dan keahlian sesuai dengan bidang pekerjaannya.

Pemerintah Desa puhsarang telah menyediakan pelatihan bagi pegawainya, tentang pelatihan tata tertib dan juga pengembangan kinerja pegawai. Namun realisasi pelatihan tersebut belum optimal, dikarenakan manajemen kesulitan dalam mengatur jadwal pelatihan dan mengumpulkan pegawai, mengingat operasional di Balai Desa Puhsarang juga harus tetap berjalan.

Pegawai di Balai Desa Puhsarang masih kurang menguasai bidang mereka masing-masing. Mereka juga masih bingung tentang apa tugas yang harus dikerjakan, sehingga mereka dalam melayani masyarakat masih kurang maksimal, terutama bagi masyarakat Desa Puhsarang. Maka dari itu, pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai sangatlah diperlukan guna meningkatkan produktivitas masyarakat itu sendiri, agar produktivitas masyarakat bisa meningkat dan kemajuan Desa bisa berkembang lebih baik.

Berdasarkan latar belakang diatas terkait dengan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di Balai Desa Puhsarang, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut. Oleh karena itu penulis akan mengkaji secara mendalam terkait dengan **EVALUASI PENGEMBANGAN KOMPETENSI PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA DESA PUHSARANG.**

## B. Ruang Lingkup

Untuk memperjelas masalah yang akan dibahas dan agar tidak terjadi pembahasan yang meluas atau menyimpang, maka perlu kiranya dibuat suatu batasan masalah. Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan Seminar Proposal ini, yaitu hanya pada lingkup seputar kegiatan Pelatihan dan Pengembangan di Balai Desa Puhsarang. Ruang lingkup yang dibahas dalam laporan ini mengenai bagaimana proses Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pegawai Balai Desa Puhsarang dalam meningkatkan produktivitasnya.

## C. Fokus Penelitian

Untuk lebih memudahkan dalam penelitian ini maka rumusan masalah dijabarkan menjadi beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan apa saja yang di perlukan pegawai Balai Desa Puhsarang ?
2. Bagaimana pelatihan dan pengembangan pegawai mampu meningkatkan produktivitas masyarakat Desa Puhsarang.

#### D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, ruang lingkup, serta dari pertanyaan penelitian diatas, tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kebutuhan Pelatihan dan Pengembangan apa saja yang diperlukan pegawai Balai Desa Puhsarang untuk meningkatkan produktivitas masyarakat Desa Puhsarang.

#### E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berarti bagi perorangan maupun institusi dibawah ini :

##### 1. Manfaat Praktis

- a.) Bagi pegawai: Agar pegawai Balai Desa Puhsarang bekerja lebih menguasai bidang mereka masing-masing dan bisa lebih baik terhadap pekerjaan yang sedang di jabat atau yang akan di jabat kedepan.
- b.) Bagi masyarakat: Melalui penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan produktivitas masyarakat Desa Puhsarang.
- c.) Bagi akademik : penelitian ini dapat memperdalam wawasan dan memperdalam ilmu pengetahuan serta dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

##### 2. Manfaat Teoritis

Bagi peneliti:

- a. dapat memberikan wawasan, pengalaman, dalam meneliti tentang peningkatan produktivitas pada masyarakat Desa Puhsarang.

Bagi akademik

- a. hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi/pertimbangan bagi penelitian yang akan datang guna mengetahui pentingnya manajemen sumber

daya manusia dan pengaruh kinerja pegawai bagi keberlangsungan suatu perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, T., & Musadieq, M. 2017. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Dan Dampaknya Terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan PT Pertamina Geothermal Energy Kantor Pusat Jakarta). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 47(1), 122–129.
- Ceswirdani, Sjafitri, H., & Candra, Y. 2017. Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Kuranji. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(1), 1–6.
- Mafra, N. U. 2017. Pengaruh Kompetensi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pt. Bukit Asam (Persero), Tbk Unit Dermaga Kertapati Palembang. *Jurnal Ecoment Global*, 2(1), 12.
- Mahsyar, A. 2011. Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90.
- Meilina, R. (2017). *Pelayanan Publik dalam Perspektif MSDM*. (Tinjauan dari Dimensi OCB, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi). Kediri. Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. 2018. Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik : (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102.
- Pratama, M. H. 2015. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik ( Studi Deskriptif Tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor )*. 3, 90–98.
- Saputra, T. 2016. *Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik ( Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar )*. 4(2), 89–100.
- Sardanto, R., Meilina, R., & Muslih, B. 2018. Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Brand “Harmoni Kediri The Service City.” *Ekspektra : Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 2(2), 140.
- Thoyibah, T. Y. 2018. Tinjauan Proses Rekrutmen Karyawan PT.MGM Motor Finance. *Repository Universitas Widyatama*, 7–42.
- Waluyo, & Ismirah. 2016. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Mutu Pelayanan Pada Pusat Pengembangan Dan Pemberdayaan Dan Pariwisata Jakarta*. *Jurnal Sekertaris*, 3(1), 1-22