

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan salah satu penggerak utama atas kelancaran jalannya kegiatan sejumlah organisasi, bahkan maju mundurnya organisasi ditentukan oleh keberadaan sumber daya manusianya. Dalam era globalisasi dan seiring dengan kemajuan zaman, sebagai organisasi yang maju dituntut mampu untuk menyesuaikan diri serta terus melakukan perkembangan yang terjadi.

Kemajuan suatu organisasi seperti Kecamatan sangat ditentukan dari kinerja dan keefektifan para pegawai dalam menjalankan tugas. Setiap organisasi pada umumnya mengharapkan para pegawainya mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif, efisien, produktif dan profesional. Semua ini bertujuan agar organisasi memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan sekaligus memiliki daya saing yang tinggi.

Kecamatan dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh kinerja organisasi tersebut. Kecamatan sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi mengikuti era globalisasi. Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja instansi pemerintah menuju ke arah profesionalisme

dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran pegawai pemerintah yang dapat dipergunakan.

Pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional diseluruh bidang tugas dan unit organisasi instansi pemerintah secara terpadu. Pelaksanaan pemerintahan yang baik (*good governance*), terutama dalam pelaksanaan otonomi daerah, diperlukan dukungan kesiapan aparatif yang baik. Isu yang muncul mengenai otonomi daerah adalah bagaimana kemampuan Pemerintah Daerah dilihat dari sumber daya manusia aparatnya mampu mewadahi aktivitas pemerintahan, pelayanan publik, dan pembangunan. Pemerintah akhir-akhir ini memberikan perhatian besar pada upaya-upaya peningkatan kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas-tugasnya, yakni memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada rakyat sesuai perannya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Untuk dapat melaksanakan dan mencapai pelaksanaan pemerintahan yang baik (*good governance*) maka kembali kepada bagaimana pegawai Kecamatan dalam meningkatkan kinerjanya agar dapat mencapai tujuan tersebut. Berdasarkan Undang-Undang No. 17 Tahun 2018 tentang Pemerintah Daerah dimana dinyatakan bahwa sebagai perangkat daerah, Camat juga menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintahan dan fungsinya, yang terdapat pada pasal 10, bagian h yaitu :

1. Perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan.
2. Fasilitas percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya.
3. Efektivitas pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan.
4. Pelaporan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan kepada bupati/wali kota melalui sekretaris daerah.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai Camat dan sebagai perangkat daerah yang mengelola wilayah kecamatan tidak bisa bekerja sendiri oleh karena itu Camat dibantu oleh stafnya (perangkat kecamatan) yang dalam hal ini bertanggung jawab kepada Camat. Tiap-tiap perangkat Kecamatan melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan tugas dan urusan masing-masing. Karena itu berhasil atau tidaknya suatu tugas Camat akan dipengaruhi oleh kemampuan pada masing-masing aparatur, unsur dalam menjalankan fungsinya sehingga pelayanan yang diberikan oleh unsur-unsur pegawai kecamatan terhadap masyarakat mencapai sasaran yang diharapkan. Namun pada kenyataannya berbagai pelayanan administratif yang disediakan oleh pihak Kecamatan tersebut masih menimbulkan persoalan.

Seperti yang terjadi pada kecamatan sumberjaya di Kabupaten Majalengka, masyarakat masih merasakan pelayanan yang kurang maksimal, kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta sumber daya manusia aparatur pemerintahan juga belum memadai.

Dari pengamatan awal, penulis menemukan beberapa permasalahan yang terlihat mengenai kinerja pegawai yg kurang berkompeten, Hal ini

terlihat dari masih adanya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pegawai yang tidak dapat menjalankan tugas dengan baik, yang sesuai dengan ketetapan waktu yang telah ditentukan. Maka dari itu penulis mengamati dan menyimpulkan permasalahan yang terjadi pada pegawai di kecamatan sumberjaya kabupaten majalengka adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya kompetensi atau keahlian pada pegawai sehingga mempengaruhi kinerja pegawai yang kurang optimal.
2. Tidak adanya penghargaan atau *reward* dari pimpinan terhadap pegawai sehingga mempengaruhi pada kinerja pegawai yang kurang optimal.
3. Penempatan pegawai tidak sesuai dengan kompetensi atau keahliannya sehingga mempengaruhi terhadap kinerja pegawai yang kurang optimal.

Permasalahan-permasalahan tersebut merupakan hal yang sangat memprihatinkan dalam upaya meningkatkan pelayanan Administrasi Kepada masyarakat. Melihat fenomena dari permasalahan-permasalahan tersebut penulis tertarik untuk mengadakan penelitian terhadap Kompetensi Pegawai dalam meningkatkan kinerja di Kecamatan sumberjaya kabupaten majalengka. Harapan Peneliti dapat menjadi bahan acuan dalam peningkatan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas penulis menyatakan rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Kurang Optimalnya” kompetensi pegawai dalam meningkatkan kinerja di kecamatan Sumberjaya Kabupaten Majalengka.

## 1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dalam penelitian yang penulis lakukan ini, ada beberapa identifikasi masalah yang akan menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kompetensi pegawai dalam meningkatkan kinerja pada kecamatan Sumberjaya kabupaten Majalengka?
2. Bagaimana kinerja pegawai pada kecamatan Sumberjaya kabupaten Majalengka?
3. Faktor-faktor apa yang menghambat kompetensi pegawai dalam meningkatkan kinerja pada kecamatan Sumberjaya kabupaten Majalengka?
4. Bagaimana upaya mengatasi hambatan-hambatan kompetensi pegawai dalam meningkatkan kinerja pada kecamatan sumberjaya kabupaten majalengka?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang di jabarkan di atas maka tujuan penelitian yang hendak di capai adalah :

1. Untuk mengetahui kompetensi kinerja pegawai pada kecamatan Sumberjaya kabupaten Majalengka.
2. Untuk mengetahui kinerja pegawai pada kecamatan Sumberjaya kabupaten Majalengka.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat kompetensi pegawai dalam meningkatkankinerja pada kecamatan Sumberjaya kabupaten Majalengka.
4. Untuk mengetahui bagaimana upaya dalam mengatasi hambatan-hambatan kompetensi pegawai dalam meningkatkankinerja pada kecamatan Sumberjaya kabupaten Majalengka.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Menambahkan ilmu dan pengetahuan khususnya bagi peneliti kinerja pegawai di Kecamatan Sumberjaya:

1. Sebagai masukan dan memperluas wawasan bagi kajian ilmu sosial dan ilmu politik khususnya Ilmu Administrasi Negara sehingga dapat di jadikan sebagai rujukan untuk pengembangan penelitian.

2. Memberikan sumbangan pengetahuan dan memperluas kajian Ilmu Administrasi Negara, yang menyangkut Kepemimpinan yang dapat di jadikan suatu pola atau setrategi dalam meningkatkan kinerja pegawai.

#### 1.5.2 Kegunaan Peraktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan kepada pimpinnan di kecamatan sumberjaya dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Sumberjaya.

1. Informan bagi para pengelola dalam upaya memperbaiki, meningkatkan, dan mengembangkan kinerja pegawai.
2. Menambahkan pengetahuan penulis secara praktis dan teoritis mengenai kinerja pegawai di Kecamatan Sumberjaya.

### 1.6 Kerangka Pemikiran

#### 1.6.1 Kompetensi

Dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai salah satu yang harus di miliki pegawai adalah kompetensi atau kemampuan untuk memberikan pelayanan.

Kompetensi (Usmara, 2010:109). didefinisikan sebagai :

“karakteristik yang mendasari seseorang danberkaitan dengan efektifitas kinerja individu dalam pekerjaannya, bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan, serta prediksi siapa yang bekerja baik dan kurang baik”

Menurut Gumilar (2009:2), kompetensi adalah :

“kemampuan untuk melakukam kegiatan tertentu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, yang mengandung beberapa elemen seperti landasan kepribadian, penguasaan ilmu danketerampilan, kemampuan berkarya, sikap dan prilaku serta pemahaman kaidah kehidupan social”

Menurut Surya (2010:102-103), kompetensi adalah :

“apa yang dibawa oleh seseorang kedalam pekerjaannya dalam bentuk jenis dan tingkatan perilaku yang berbeda. Ini harus dibedakan dari atribut tertentu (pengetahuan, keahlian dan kepiawaian) yang dibutuhkan untuk melaksanakan berbagai tugas yang berhubungan dengan suatu pekerjaan”

Menurut Durand (2008:36), kompetensi dapat di definisikan dengan :

“Melihat elemen non sosial (baik materil dan non materil) dan pada sisi yang lain elemen non materil, kapabilitas merupakan sesuatu yang sulit untuk dibeli dan ditiru”

Menurut Syaiful (2008:92-94), yang dimaksud dengan kompetensi adalah :

“Kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seseorang pegawai negeri sipil berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan dan tugas jabatannya”

Berdasarkan beberapa pendapat tentang kompetensi diatas dapatdisimpulkan bahwa pengertian kompetensi ialah kemampuan yang dimiliki setiap inividu dalam segala aspek pelaksanaan dalam tugas masing masing jabatannya.

Menurut Rylatt dan Lohan yang dikutip oleh Moeheriono (2012) kompetensimemberikan beberapa manfaat kepada karyawan dan organisasi sebagai berikut :

#### 1. Karyawan

- a. Kejelasan relevansi proses pembelajaran sebagai pemegang jabatan agar mampu untuk mentransfer keterampilan, nilai, kualifikasi dan potensipengembangan karir.
- b. Adanya kesempatan bagi karyawan untuk mendapatkan program peningkatankompetensi melalui program-program pengembangan karyawan yang disusunoleh perusahaan.
- c. Penempatan sasaran sebagai sarana pengembangan karier.
- d. Kompetensi yang ada sekarang dan manfaatnya akan dapat memberikan nilaitambah pada pembelajaran dan pengembangan karyawan itu sendiri.
- e. Pilihan perubahan karier yang lebih jelas. Untuk berubah pada jabatan baru, karyawan dapat membandingkan kompetensinya dengan

persyaratankompetensi pada jabatan yang baru. Kompetensi baru yangdibutuhkanmungkin hanya berbeda10% dari yang telah dimilikinya.

- f. Penilaian kinerja yang lebih objektif dan umpan balik berbasis standarkompetensi yang ditentukan dengan jelas.
- g. Meningkatkan keterampilan dan *marketability* sebagai karyawan.

## 2. Organisasi

- a. Pemetaan yang akurat dan objektif mengenai kompetensi tenaga kerja yang dibutuhkan
- b. Meningkatkan efektivitas rekrutmen dengan cara menyesuaikan kompetensi yang diperlukan dalam pekerjaan dengan yang dimiliki pelamar kerja.
- c. Pendidikan dan pelatihan difokuskan pada kesenjangan keterampilan dan persyaratan keterampilan perusahaan yang lebih khusus.
- d. Akses pada pendidikan dan pelatihan yang lebih efektif dari segi biaya berbasis kebutuhan industri dan identifikasi penyedia pendidikan dan pelatihan internal dan eksternal berbasis kompetensi yang diketahui.
- e. Pengambil keputusan dalam organisasi akan lebih percaya diri karena karyawan telah memiliki keterampilan yang akan diperoleh dalam pendidikandan pelatihan.
- f. Penilaian pada pembelajaran sebelumnya dan penilaian hasil pendidikan dan pelatihan akan lebih reliable dan konsisten. Mempermudah terjadinya perubahan melalui identifikasi kompetensi yang diperlukan untuk mengelolaperubahan.

Indikator pada kompetensi adalah suatu kemampuan untuk menyelesaikanpekerjaan dengan dilandasi menurut wibowo (2007) yaitu:

1. Keterampilan adalah kemampuan seseorang untuk bertindak setelah menerimasuatu pembelajaran.
2. Pengetahuan adalah suatu pemahaman seseorang terhadap suatu objek tertentu.
3. Sikap kerja adalah suatu reaksi seseorang baik mendukung ataupun tidakmendukung pada objek tertentu.

Terdapat empat syarat penilaian Kompetensi menurut Surya (2010:102-103)

1. Pengetahuan
2. Keahlian
3. Kerjasama
4. Kualitas

Prihadi (2004:17) mengatakan bahwa :

“komponen utama kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang saling terkait mempengaruhi sebagian besar

jabatan (peranan atau tanggung jawab), berkorelasi dengan kinerja pada jabatan tersebut, dan dapat diukur dengan standar-standar yang dapat diterima, serta dapat ditingkatkan melalui upaya-upaya pelatihan dan pengembangan.

Hutapea dan Thoha (2008:28) mengungkapkan bahwa ada empat komponen utama pembentukan kompetensi yaitu pengetahuan yang dimiliki seseorang, kemampuan, pengalaman, dan perilaku individu.

### 1.6.2 Kinerja

Pada dasarnya pengertian kinerja (performance) dapat dimaknai secara beragam. Beberapa pakar memaknainya sebagai hasil dari suatu proses penyelesaian pekerjaan, sementara sebagian yang lain memahaminya sebagai perilaku yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Agar terdapat kejelasan mengenai kinerja, akan dijelaskan beberapa pengertian kinerja.

Menurut Bernardin dan Russel dalam buku manajemen sumberdaya manusia strategik (sopiah 2018:350) kinerja dapat didefinisikan sebagai berikut:

*"Performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a time period"* (kinerja didefinisikan sebagai catatan hasil yang diperoleh dari suatu pekerjaan atau aktivitas tertentu dalam jangka waktu tertentu). Williams *"A performance consists of a performer engaging in behavior in a situation to achieve resul* kinerja terdiri atas seorang pekerja yang perilakunya ditujukan untuk mencapai hasil tertentu"

Armstrong dalam buku manajemen sumberdaya manusia strategik (sopiah 2018:350) berpendapat sebagai berikut:

*"Performance means behaviours and results. Behaviours emanate from the performer and transform performance from abstraction to action. Not just the instruments for results, behaviours are also outcomes in their own right the product of mental and physical effort applied to tasks and can be judged apart from results. (Kinerja berarti perilaku dan hasil. Perilaku berasal dari pekerja dan mengubah kinerja dari abstraks menjadi tindakan. Bukan hanya instrumen untuk hasil perilaku juga merupakan hasil dalam hak mereka*

sendiri-merupakan produk usaha mental dan fisik yang di terapkan pada tugas dan dapat dinilai terpisah dari hasil).

Mangkunegara dalam buku manajemen sumberdaya manusia strategik (sopiah 2018:350) mendefinisikan kinerja sebagai :

"hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya'. Kualitas yang dimaksud di sini adalah dilihat dari kehalusan, kebersihan, dan ketelitian dalam pekerjaan, sedangkan kuantitas dilihat dari jumlah atau banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan karyawan"

Tika dalam buku manajemen sumberdaya manusia strategik (sopiah 2018:350) mendefinisikan kinerja sebagai :

“ hasil-hasil fungsi pekerjaan seseorang yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan”

Menurut Robbins dalam buku manajemen sumberdaya manusia strategik (sopiah 2018:350)ada enam indikator untuk mengukur kinerja individu (karyawan), yaitu:

1. Kualitas; kualitas kerja diukur dari persepsi pimpinan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas; merupakan jumlah yang dihasilkan, biasanya dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu; merupakan tingkat aktivitas diselesaikannya pekerjaan dalam waktu tertentu yang sudah ditetapkan sebagai standar pencapaian waktu penyelesaian pekerjaan.
4. Efektivitas; merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian; merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya, komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap organisasi.

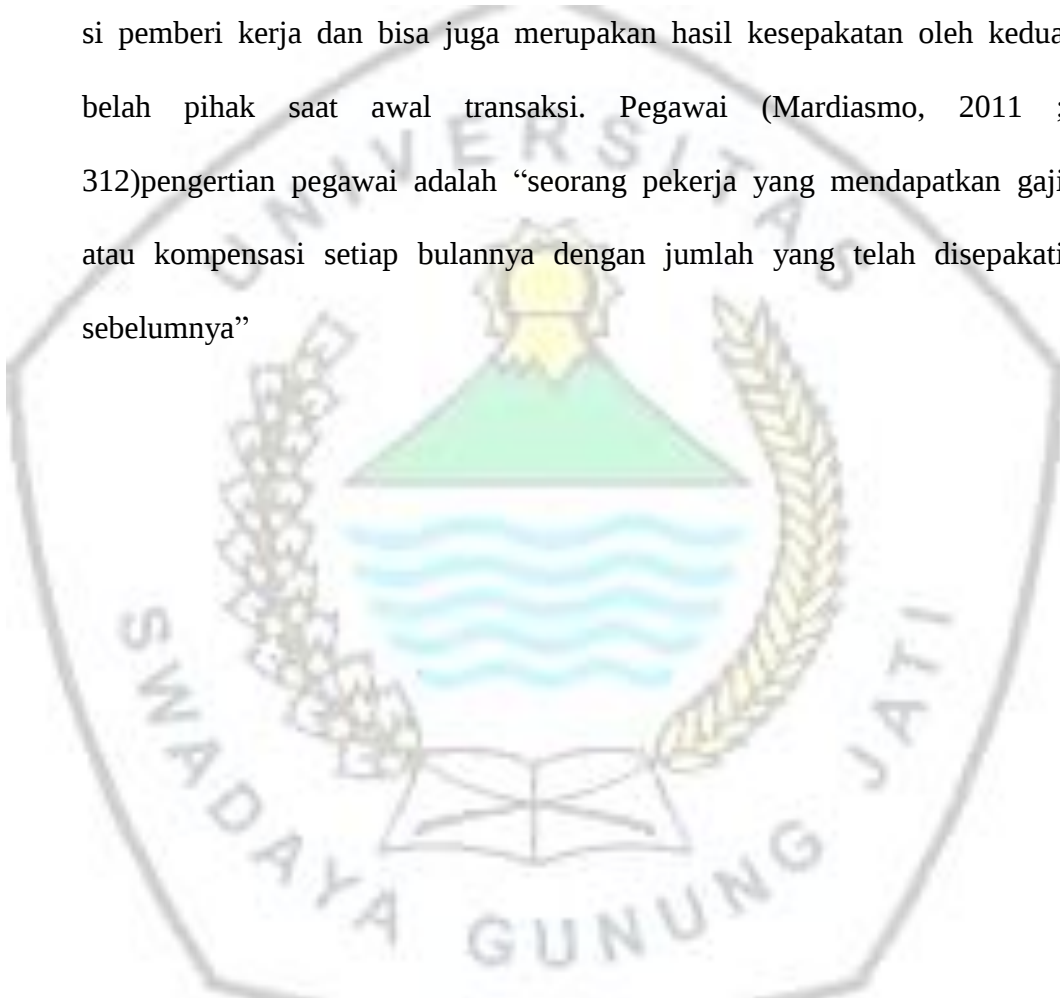
Kinerja tidak terjadi dengan sendirinya. Dengan kata lain, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja. Faktor-faktor tersebut, menurut Armstrong (1998) dalam buku manajemen sumberdaya manusia setrategik (sopiah 2018:352), adalah:

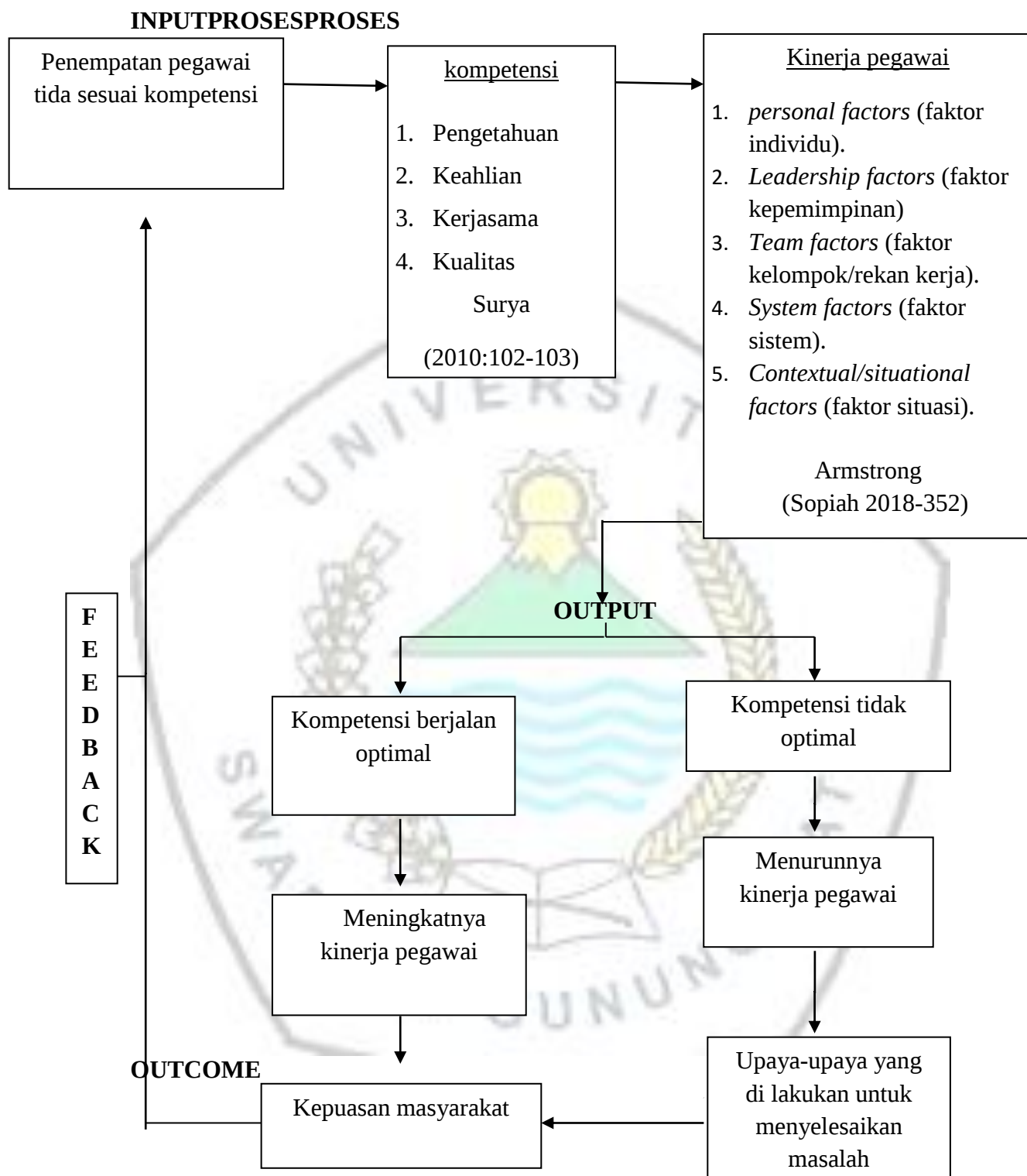
1. *Personal factors* (faktor individu). Faktor individu berkaitan dengan keahlian, motivasi, komitmen, dan lain-lain.
2. *Leadership factors* (faktor kepemimpinan). Faktor kepemimpinan berkaitan dengan kualitas dukungan dan pengarahan yang diberikan oleh pimpinan, manajer, atau ketua kelompok kerja.
3. *Team factors* (faktor kelompok/rekan kerja). Faktor kelompok/rekan kerja berkaitan dengan kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja.
4. *System factors* (faktor sistem). Faktor sistem berkaitan dengan sistem metode kerja yang ada dan fasilitas yang di sediakan oleh organisasi.
5. *Contextual/situational factors* (faktor situasi). Faktor situasi berkaitan dengan tekanan dan perubahan lingkungan, baik lingkungan internal maupun eksternal.

Dari uraian sebelumnya, terlihat bahwa penilaian kinerja memberikan banyak tujuan. Tujuan penilaian kinerja ini pada akhirnya akan memberikan manfaat, tidak hanya untuk pegawai yang bersangkutan, akan tetapi juga kelompok dan untuk organisasi. Oleh karena itu, salah satu aspek penting dalam penilaian kinerja adalah adanya apresiasi yang proporsional dan program pengembangan SDM yang tepat. Apresiasi diberikan kepada pegawai yang mampu mencapai atau melebihi tingkat kinerja yang diharapkan, sedangkan program pengembangan pegawai di berikan kepada pegawai yang memerlukan *treatment* tertentu untuk meningkatkan kinerjanya.

### 1.6.3 Pegawai

Pegawai merupakan orang yang bekerja dengan perjanjian dan kesepakatan kerja secara tertulis maupun tidak tertulis, dalam melaksanakan suatu pekerjaan dengan jabatan atau kegiatan tertentu dan memperoleh bayaran berdasarkan waktu tertentu atau ketentuan lain yang ditetapkan oleh si pemberi kerja dan bisa juga merupakan hasil kesepakatan oleh kedua belah pihak saat awal transaksi. Pegawai (Mardiasmo, 2011 ; 312) pengertian pegawai adalah “seorang pekerja yang mendapatkan gaji atau kompensasi setiap bulannya dengan jumlah yang telah disepakati sebelumnya”





**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran Peneliti**

## 1.7 Definisi dan Oprasionalisasi Konsep Penelitian

### 1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

#### 1. Kompetensi

Kompetensi didefinisikan sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektifitas kinerja individu dalam pekerjaannya, bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan, serta prediksi siapa yang bekerja baik dan kurang baik (Usmara, 2010:109).

Menurut Gumilar (2009:2), kompetensi adalah kemampuan untuk melakukan kegiatan tertentu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, yang mengandung beberapa elemen seperti landasan kepribadian, penguasaan ilmu dan keterampilan, kemampuan berkarya, sikap dan perilaku serta pemahaman kaidah kehidupan sosial.

#### 2. Kinerja

Pada dasarnya pengertian kinerja (performance) dapat dimaknai secara beragam. Beberapa pakar memaknainya sebagai hasil dari suatu proses penyelesaian pekerjaan, sementara sebagian yang lain memahaminya sebagai perilaku yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Agar terdapat kejelasan mengenai kinerja.

Armstrong dalam buku manajemen sumberdaya manusia setrategik (sopiah 2018:350) berpendapat sebagai berikut: *Performance means behaviours and results. Behaviours emanate from the performer and transform performance from abstraction to action. Not just the instruments for results, behaviours are also outcomes in their own right the product of mental and physical effort applied to tasks and can be judged apart from results.* (Kinerja berarti perilaku dan hasil. Perilaku berasal dari pekerja dan mengubah kinerja dari abstraks menjadi tindakan. Bukan hanya instrumen untuk hasil perilaku juga merupakan hasil dalam hak mereka sendiri-merupakan produk usaha mental dan fisik yang di terapkan pada tugas dan dapat dinilai terpisah dari hasil). Kinerja tidak terjadi dengan sendirinya. Dengan kata lain, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja.

Faktor-faktor tersebut, menurut Armstrong dalam buku manajemen sumberdaya manusia (Sopiah 2018:352), adalah:

1. *Personal factors* (faktor individu). Faktor individu berkaitan dengan keahlian, motivasi, komitmen, dan lain-lain.
2. *Leadership factors* (faktor kepemimpinan). Faktor kepemimpinan berkaitan dengan kualitas dukungan dan pengarahan yang diberikan oleh pimpinan, manajer, atau ketua kelompok kerja.
3. *Team factors* (faktor kelompok/rekan kerja). Faktor kelompok/rekan kerja berkaitan dengan kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja.
4. *System factors* (faktor sistem). Faktor sistem berkaitan dengan sistem metode kerja yang ada dan fasilitas yang disediakan oleh organisasi.
5. *Contextual/situational factors* (faktor situasi). Faktor situasi berkaitan dengan tekanan dan perubahan lingkungan, baik lingkungan internal maupun eksternal.

### 3. Pegawai

Pegawai merupakan orang yang bekerja dengan perjanjian dan kesepakatan kerja secara tertulis maupun tidak tertulis, dalam melaksanakan suatu pekerjaan dengan jabatan atau kegiatan tertentu dan memperoleh bayaran berdasarkan waktu tertentu atau ketentuan lain yang ditetapkan oleh pemberi kerja dan bisa juga merupakan hasil kesepakatan oleh kedua belah pihak saat awal transaksi. Pegawai (Mardiasmo, 2011 ; 312) pengertian pegawai adalah “seorang pekerja yang mendapatkan gaji atau kompensasi setiap bulannya dengan jumlah yang telah disepakati sebelumnya”

### 1.7. 2 Operasionalisasi Konsep Penelitian

Agar penelitian dapat dilakukan, maka variabel dan dimensi variabel yang masih bersifat abstrak harus di pecah-pecah menjadi indikator agar dapat dioperasionalkan dalam penelitian. Untuk lebih jelasnya mengenai variabel dapat dilihat pada operasionalisasi variabel berikut :

**Tabel 1.1**  
**Operasional Variabel Penelitian**

| Konsep                                            | Dimensi                                                | Parameter                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kompetensi<br>Surya (2010:202-203)                | 1. Pengetahuan                                         | 1. Pegawai dapat menyelesaikan masalah dari wawasan yang dimiliki<br>2. Kinerja pegawai yang optimal                                                                       |
|                                                   | 2. Keahlian                                            | 1. Kemampuan yang dimiliki pegawai<br>2. Posisi kerja yang sesuai dengan kemampuan                                                                                         |
|                                                   | 3. Kerjasama                                           | 1. Saling membantu satu sama lain dalam bekerja<br>2. Saling berinteraksi antar pegawai                                                                                    |
|                                                   | 4. Kualitas                                            | 1. Kinerja yang dihasilkan.<br>2. Kecermatan dalam melaksanakan tugas.                                                                                                     |
| Kinerja pegawai<br>Armstrong<br>(Sopiah 2018:352) | 1. <i>personal factors</i><br>(faktor individu).       | 1. Keahlian yang dimiliki pegawai.<br>2. Kecermatan dalam melaksanakan tugas                                                                                               |
|                                                   | 2. <i>Leadership factors</i><br>(faktor kepemimpinan). | 1. Pimpinan memberikan dorongan atau motivasi kepada pegawai untuk bekerja dengan baik.<br>2. Pimpinan memberikan dukungan kepada pegawai untuk dapat meningkatkan kinerja |

| Konsep | Dimensi                                                       | Parameter                                                                                                                |
|--------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                                                               | pegawai.                                                                                                                 |
|        | 3. <i>Team factors</i><br>(faktor kelompok/rekan kerja).      | 1. Kerja sama dengan oranglain dalam bekerja.<br>2. Dapat menerima dan membantu kerjaan oranglain.                       |
|        | 4. <i>System factors</i><br>(faktor sistem).                  | 1. Fasilitas yang disediakan oleh kantor.<br>2. Sistem metode kinerja yang di terapkan.                                  |
|        | 5. <i>Contextual/situational factors</i><br>(faktor situasi). | 1. Tekanan kerjaan yang di bebaskan pada pegawai.<br>2. Lingkungan pegawai baik itu lingkungan eksternal maupun internal |

## 1.8 Metode Penelitian

### 1.8.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Lincoln dalam moloeng (210 : 5) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah

“penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada”.

Dalam penelitian kualitatif metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen. Dengan kata lain penelitian ini di sebut dengan penelitian kualitatif karena merupakan penelitian yang tidak menggunakan perhitungan.

### 1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Teknik pemilihan informasi yang akan di gunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, dimana pengambilan informan di pilih sesuai dengan kebutuhan peneliti, yang dianggap bisa memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Adapun rincian informasi yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Informan kunci (key informan)

Adapun informan kunci yang mengetahui lebih detail permasalahan penelitian ini ialah : informan yang di dapat langsung dari camat di kantor kecamatan sumberjaya

#### 2. Informan pendukung

Informan pendukung berguna untuk menambah informasi yang akan di teliti yaitu pegawai kecamatan dan masyarakat kecamatan sumberjaya.

### 1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini ada dua macam dalam mendapatkan data, yaitu data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang diambil langsung dari sumbernya, sedangkan data sekunder yang diambil dari hasil oranglain. Sumber data primer diambil oleh peneliti ini melalui wawancara dengan informan. Sedangkan data sekunder di peroleh dari sumberlain yang berkaitan dengan permasalahan yang di angkat.

Teknik pengumpulan data yang diambil oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Studi kepustakaan

Mencari data informasi atau riset melalui membaca jurnal ilmiah, buku buku referensi dan bahan bahan referensi yang terjadi di perpustakaan atau internet.

2. Studi lapangan

Studi lapangan ini di lakukan dengan beberapa teknik, diantaranya yaitu:

- a. Observasi merupakan aktivitas penelitian dalam rangka mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah penelitian melalui proses pengamatan langsung dilapangan. Peneliti berada ditempat itu, untuk mendapatkan bukti-bukti yang valid dalam laporan yang akan diajukan.

Observasi adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian(W. Gulo, 2002: 116).

Dalam observasi ini peneliti menggunakan jenis observasi non partisipan, yaitu peneliti hanya mengamati secara langsung keadaan objek, tetapi peneliti tidak aktif dan ikut serta secara langsung (Husain Usman, 1995: 56).

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara mengamati suatu fenomena yang ada dan terjadi. Observasi yang dilakukan diharapkan dapat memperoleh data yang sesuai atau relevan dengan topik

penelitian. Observasi yang dilakukan, penelitian berada di lokasi tersebut dan membawa lembar observasi yang sudah dibuat.

- b. Wawancara (interview), adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Lexy J. Meleong, 2010: 186).

Ciri utama wawancara adalah kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi dan sumber informasi. Dalam wawancara sudah disiapkan berbagai macam pertanyaan-pertanyaan tetapi muncul berbagai pertanyaan lain saat meneliti. Melalui wawancara inilah peneliti menggali data, informasi, dan kerangka keterangan dari subyek penelitian. Teknik wawancara yang dilakukan adalah wawancara bebas terpimpin, artinya pertanyaan yang dilontarkan tidak terpaku pada pedoman wawancara dan dapat diperdalam maupun dikembangkan sesuai dengan situasi dan kondisi lapangan.

- c. Dokumentasi, penggunaan dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan (Lexy J. Moleong, 2010: 217).

#### 1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data

Dalam teknik pemeriksaan keabsahan data, penulis menggunakan tigacara, yakni:

1. Triangulasi, yaituteknikpemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu(Lexy J. Moleong, 2010: 330). Hal ini dilakukan dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara, membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain dan membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.
2. Ketekunan Pengamatan, bermaksud menemukan ciri dan unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal itu secara rinci. Pengamatan yang dilakukan adalah dengan teliti dan rinci.
3. Diskusi dengan teman. Teknik ini dilakukan dengan cara mendiskusikan dengan teman-teman dalam bentuk diskusi analitik sehingga kekurangan dari penelitian dapat segera disingkap dan diketahui agar pengertian mendalam dapat segera diteliti.

#### 1.8.5 Teknik Analisis Data

Menurut Patton, dalam buku (Burhan Bungin, 2010: 70)analisa data adalah :

merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan suatu uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Beberapa tahapan model analisis interaktif Miles dan

Herberman melalui empat tahap, yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan:

1. Pengumpulan data (data collection) Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua aspek, yaitu deskripsi dan refleksi
2. Reduksi data (data reduction) Reduksi data merupakan proses seleksi, penyederhanaan, dan abstraksi. Cara mereduksi data adalah dengan melakukan seleksi, membuat ringkasan atau uraian singkat, menggolong-golongkan ke pola-pola dengan membuat transkrip, penelitian untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuat bagian yang tidak penting dan mengatur agar dapat ditarik kesimpulan.
3. Penyajian Data (data display) Penyajian data yaitu sekumpulan informasi tersusun sehingga memberikan kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
4. Penarikan kesimpulan (conclusion) Penarikan kesimpulan adalah usaha untuk mencari atau memahami makna, keteraturan pola-pola penjelasan, alur sebab akibat atau proporsi.

## **1.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

### **1.9.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Sumberjaya Kabupaten Majalengka. Pemilihan lokasi penelitian tersebut dengan alasan:

1. Ada masalah di lokasi penelitian yang harus di cari solusinya
2. Data yang di butuhkan mudah di peroleh
3. Lokasi penelitian mudah di jangkau

### **1.9.2 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian yang di perlukan dalam penelitian ini adalah 5 (lima) bulan, yang di mulai pada bulan febuari sampai dengan bulan Juni 2020, dan jadwal penelitian yang di bentuk tertera pada halaman berikut:

**Tabel 1.3**  
**Jadwal Penelitian**

[illegible]