ABSTRAK

Pengembangan sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai seperangkat aktivitas yang sistematis dan terencana yang dirancang dalam memfasilitasi para karyawan honor/THL dengan kecakapan yang dibutuhkan untuk memenuhi tuntutan pekerjaan, baik pada saat ini maupun masa yang akan datang. Membahas sumber daya manusia berarti membahas manusia dengan segala potensi atau kemampuannya Potensi manusia nantinya ditunjukkan dalam beberapa aspek, salah satunya adalah kualitas, hanya dapat dicapai dengan adanya pengembangan sumber daya manusia. Pengembangan sumber daya manusia berkaitan dengan tersedianya kesempatan dan pengembangan belajar, membuat program-program training yang meliputi perencanaan, penyelenggaraan, dan evaluasi program tersebut. Sebagai lembaga pembangunan ekonomi yang melayani masyarakat tentu seharusnya yang menjadi prioritas adalah kepuasan masyarakat. Termasuk sistem pelayanan dan kualitas sumber daya manusia harus terus ditingkatkan. Permasalahannya dalam praktik kesehariannya tidak semua karyawan Honor/THL di suatu lembaga pembangunan ekonomi baik memiliki kompetensi dan kualitas yang baik. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya minimnya pengetahuan tentang berkomunikasi dengan masyarakat, asumsi itu diakibatkan karena adanya karyawan honor/THL yang tidak linear dengan kompetensi.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif lapangan. Data yang didapat dari lokasi penelitian yaitu hasil dari wawancara dengan subjek penelitian.Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Setelah data-data yang diperlukan terkumpul, kemudian penulis menganalisis data tersebut menggunakan teknik analisis deskriptif.

Dari hasil analisis, penulis menyimpulkan bahwa strategi peningkatan kualitas sumber daya manusia di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pasaman barat yaitu;

Training atau pelatihan dilaksanakan guna memenuhi syarat menjadi karyawan Honor/THL tetap di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pasaman barat. Kajian islam dilakukan setiap sebulan sekali, dimaksudkan untuk menambah wawasan tentang ilmu pengetahuan islam yang berhubungan dengan ekonomi pembangunan. Roling atau pertukaran karyawan Honor/THL dilakukan setiap 2 tahun sekali, hal ini dimaksudkan sebagai kontrol manajeman dan menambah wawasan pengetahuan serta pengalaman karyawan Honor/THL.

Kata Kunci: Strategi, Peningkatan Kualitas, Sumber Daya Insani

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap organisasi memiliki aktivitas-aktivitas pekerjaan tertentu dalam rangka mencapai tujuan organisasi, salah satu aktivitas tersebut adalah manajemen cenderung dikatakan sebagai ilmu yang dimaksud bahwa seseorang yang belajar manajemen pasti tidak akan menjadi seorang manajer yang baik dengan kata lain untuk menjadi seorang manajer yang baik haruslah mempunyai bakat seorang pemimpin. Perubahan besar akan selalu berkaitan dengan penentuan strategi. Salah satu strategi yang dapat ditempuh adalah dengan membentuk sumber daya insani (SDI) yang mampu bekerja secara bersama-sama selain itu perusahaan perlu memberikan kondisi lingkungan yang membuat karyawan nyaman bekerja, sehingga akan dapat menciptakan suatu kelompok kerja yang solid dan memiliki nilai kerja yang tinggi, dimana pada akhirnya akan membentuk sikap serta perilaku karyawan sesuai dengan visi dan misi perusahaan untuk mencapai tujuannya.[1]

Berkaitan dengan pengelolaan organisasi dalam mencapai tujuannya, Hersey dan Blanchard menyatakan bahwa pemanduan tujuan organisasi dan efektivitas mewujudkan tujuan organisasi mesti didukung oleh semua pihak dalam organisasi, inilah yang disebut pemanduan tujuan yang sesungguhnya. Pihak-pihak yang dimaksudkan disini adalah para manajer atau pimpinan organisasi dan para bawahan atau karyawan/pegawai. Dengan demikian berarti sebuah organisasi atau perusahaan harus mampu menciptakan suasana yang

[1]1 Suwatno dan Doni Juni Priansa, *Manajemen SDM*, (Bandung: Alfabeta, 2011), Hal. 8

sinkron dan kondusif, dimana pimpinan organisasi mampu bekerjasama dengan karyawan serta mengarahkan tujuan organisasi secara efektif sehingga para karyawan merasakan bahwa tujuan tersebut merupakan tujuan mereka atau tujuan bersama. Kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan yang tinggi sangatlah diperlukan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan.[2]

Dari uraian diatas dapat terlihat jelas bahwa suatu perusahaan atau organisasi dapat tercapai tujuannya oleh Pendekatan dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya insani (SDI) dalam hubungannya dengan pencapaian kerja individu dan organisasi di era globalisasi seperti saat ini perlu dilandaskan pada pendekatan psikologi dan organisasi, pendekatan budaya serta agama, salah satu metode dalam meningkatkan kualitas sumber daya insani (SDI) tersebut melalui nilai kerja Islam yang memiliki pengertian yaitu suatu karakter dan kebiasaan manusia berkenaan dengan kerja, terpancar dari sistem keimanan atau akidah Islam yang merupakan sikap hidup mendasar terhadapnya. Keberadaan kinerja yang tinggi dalam diri karyawan dalam suatu yang tinggi dalam diri para karyawan.

Pengembangan Manajemen SDI yang baik, dilakukan secara terarah dan terencana. Pengembangan SDI tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara antara lain, dengan pemberian penghargaan atas prestasi kerja, promosi dan mutasi, pemberian insentif, pengembangan karir. Demi terlaksananya tugas dan

[2] Michael Armstrong, *Strategi Human Resource Management*, (Jakarta: PT.Gramedia, 2009), Hal. 45

pelayanan bank terus melakukan berbagai upaya dengan menggerakkan segala daya termasuk didalamnya adalah peningkatan kualitas sumber daya insani (SDI) baik menyangkut kualitas moral maupun kualitas kinerjanya, setiap karyawan suatu organisasi baik pemerintahan maupun swasta.

Para karyawan merupakan aset utama dalam setiap organisasi karena peranan mereka sangatlah menentukan berhasil tidaknya sebuah organisasi dalam mencapai sasarannya dan mereka juga merupakan faktor penting bagi manajemen untuk melaksanakan berbagai aktivitas dan bahkan bagi kelangsungan hidup organisasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu badan usah yang bergerak di bidang jasa, juga perlu menerapkan prinsip-prinsip manajemen terutama manajemen sumber daya maanusia untuk mampu mencapai produktifitas organisasi yang di harapkan. Manajemen sumber daya manusia melibatkan investasi yang cukup besar dan pada umumnya berjangka panjang serta melalui 4 (empat) proses yang bersifat integral, yaitu seleksi, pendidikan dan pelatihan, evaluasi dan penggajian, serta pengembangan[3].

Sumber daya insani merupakan suatu hal yang sangat penting bagi setiap organisasi sehingga perlu dikelola, diatur dan dimanfaatkan agar dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Demikian pula sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu organisasi perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi.

Untuk mengimbangi perubahan-perubahan dan kemajuan dalam

[3] Wasistono Sadu, dkk., *Manajemen Sumber Daya Aparatir Pemeritah Daerah*, (Bandung : Fokus media, 2002), Hal. 27

berbagai aspek yang mempengaruhi beban kerja pemimpin dituntut tersedianya tenaga kerja yang setiap saat dapat memenuhi kebutuhan. Untuk itu, membuat seseorang pimpinan harus dapat mengelola sumber daya secara efektif dan efisien terutama dalam pengelolaan sumber daya insani. Kondisi ini bagian kepegawaian juga dituntut harus selalu mempunyai strategi baru untuk dapat mengembangkan dan mempertahankan pegawai yang cakap yang diperlukan oleh suatu instansi.[4]

Sumber daya insani atau pegawai merupakan aset utama dari setiap organisasi atau perusahaan, karena pegawai sangat menentukan berhasil tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan organisasi, oleh karena itu perusahaan selalu berupaya untuk memperoleh pegawai yang mempunyai kompetensi sesuai dengan kebutuhan organisasi agar pelaksanaan tugas dan pekerjaannya dapat dikerjakan secara baik. Untuk memperoleh pegawai yang diharapkan tersebut, salah satunya melalui pengembangan kualitas sumber daya manusia yang didasarkan pada perhitungan kebutuhan sesuai dengan analisis jabatan dan analisis kebutuhan pegawai, agar memperoleh pegawai yang benar-benar memunuhi syarat (*qualified)* sesuai dengan kebutuhan organisasi.[5]

Peningkatan kualitas pegawai maupun karyawan sangat penting karna tidak hanya akan mempengaruhi tingkat produktivitas kerja secara keseluruhan, tetapi juga diharapkan akan meningkatkan kualitas kinerja dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut. Peningkatan kualitas adalah suatu tujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral

---

[4] Sukur Suleman , *Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Ctatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan, (*Jurnal Administrasi Publik, Vol 5, No. 1, April 2019), Hal.1-6

[5] Miftahuddin, Arif rahman dan Asep Iwan Setiawan, *Strategi Pengembangan SMD Dalam Meningkatkan Kinerja Karywan,* (Jurnal Manajemen Dakwah Vol. 3,No. 2,1 2018), Hal. 8

para karyawan, Sebagaimana dijelaskan saydam, bahwa setelah para SDI bekerja dan dilaksanakan penilaian terhadap hasil pekerjaan mereka, ternyata masih perlu dilakukan pengembangan, agar mereka dapat lebih berkemampuan dalam melakukan tugas dan dapat berprestasi dengan baik.[6]

Merupakan kesalahan bagi setiap menejemen jika memberikan tanggung jawab untuk mengembangkan tugas penting kepada sesorang tanpa membekalinya dengan *skill* dan melatihnya dengan matang terutama pembaekalan *skill* yang dapat membedakan dengan bawahannya, Allah telah menngajarkan semua kepada Nabi Adam a.s berupa pengetahuan tentang ciri khas dan sifat semua benda, pada waktu yang bersamaan malaikat belum mengenalnya sebagaimana firmanNya ini. Qs. Al-Baqarah ayat : 31

وَعَلَّمَ ءَادَمَ ٱلْأَسْمَآءَ كُلَّهَا ثُمَّ عَرَضَهُمْ عَلَى ٱلْمَلَٰٓئِكَةِ فَقَالَ أَنۢبِـُٔونِي بِأَسْمَآءِ هَٰٓؤُلَآءِ إِن كُنتُمْ صَٰدِقِينَ ٣١

Artinya : Dan Dia mengajarkan kepada Adam nama-nama (benda-benda) seluruhnya, kemudian mengemukakannya kepada para Malaikat lalu berfirman: "Sebutkanlah kepada-Ku nama benda-benda itu jika kamu mamang benar orang-orang yang benar![7]

Supaya pelaksanaan pengembangan, baik untuk karyawan lama maupun karyawan baru dapat memberikan manfaat secara maksimal, maka jenis pendidikan dan pelatihan yang perlu diadakan perlu direncanakan dengan tepat untuk menciptakan para karyawan yang profesional.

---

[6] Saydam Gouzali, *Manajemen Sumber Daya*, (Jakarta : Djambatan, 2002), Hal. 27

[7] Ali Muhammad Taufiq, *Praktik Manajemen Berbasis Al-qur'an* (Jakarta : Gema Insani, 2004), Hal. 30

Menurut Saydam, peningkatan kualitas sumber daya manusia itu dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satu diantaranya adalah dengan mengikuti pendidikan yang lebih tinggi dan pelatihan serta kursus-kursus tambahan.[8]

Peningkatan kualitas sumber daya insani pada hakekatnya berfungsi untuk meningkatkan kapasitas intelektual dan kepribadian. Peningkatan intelektual ini dilakukan dengan menyajikan berbagai materi pendidikan dan pelatihan melalui program pengembangan tersebut, sehingga mereka meperoleh bekal pengetahuan dan keterampilan yang memadai sehubungan dengan masalah-masalah yang dihadapi dalam pelaksanan pekerjaannya. Selain itu, program pengembangan sumber daya insani juga berupaya untuk meningkatkan sifat-sifat kepribadian atau prilaku seperti kedisiplinan, tanggung jawab, kerjasama, semangat kerja, yang sangat berguna dalam menunjang pelaksanaan tugas dan pekerjaan mereka.

Pengembangan sumber daya manusia perlu dilakukan secara terencana dan berkesinambungan. Agar pengembangan dapat dilaksanakan dengan baik, harus lebih dahulu ditetapkan suatu program pengembangan sumber daya manusia. Progam pengembangan sumber daya manusia hendaknya disusun secara cermat dan didasarkan kepada metode-metode ilmiah serta berpedoman pada keterampilan yang dibituhkan perusahaan saat ini maupun masa depan. Pengembangan haruslah bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual serta moral sumber daya manusia supaya prestasi kerjanya baik dan mencapai hasil yang optimal.

Pengembangan sumber daya manusia dirasa semakin penting

[8] Saydam Gouzali, *Manajemen Sumber Daya*, (Jakarta : Penerbit Djambatan, 2002), Hal. 30

manfaatnya karena tuntutan jabatan atau pekerjaan, sebagai akibat kemajuan teknologi dan semakin ketatnya persaingan diantara perusahaan yang sejenis. Setiap sumber daya manusia yang ada di dalam suatu perusahaan (dunia kerja) dituntut agar bekerja efektif, efisien kualitas dan kuantitas pekerjaannya baik sehingga daya saing perusahaan semakin besar. Pengembangan ini dilakukan untuk tujuan nonkarier maupun karier bagi sumber daya manusia melalui latihan dan pendidikan.

Pengembangan sumber daya manusia sendiri juga dapat dibedakan menjadi dua. Yakni pengembangan sumber daya manusia secara makro dan secara mikro. Pengembangan sumber daya secara makro penting sekali dalam rangka mencapai tujuan pembangunan secara efektif. Pengembangan sumber daya secara makro ini bertumpu pada pengertian bahwa pengembangan sumber daya manusia yang terarah dan terencana disertai pengelolaan yang baik akan dapat menghemat sumber daya alam yang ada, atau setidaknya pengelolaan dan pemakaian sumber daya alam dapat secara tepat guna. Karena sumber daya manusia yang telah dikembangkan sedemikian rupa, akan memiliki skill yang cukup untuk memanfaatkan hasil alam secara berkelanjutan.

Kedua adalah pengembangan sumber daya manusia secara mikro. Pengembangan sumber daya manusia secara mikro ini lebih menekankan pada pengoptimalan hasil kerja yang maksimal dalam suatu perusahaan. Baik secara makro maupun mikro, pengembangan sumber daya manusia jelaslah menuju pada sasaran yakni peningkatan kualitas sumber daya manusia yang nantinya akan bermuara pada pembangunan bangsa. Pentingnya pengembangan sumber daya manusia ini juga dapat diklasifikasikan menurut manfaatnya bagi masing-masing subjek yang ada, yakni bagi indivudu selaku tenaga kerja, perusahaan,

dan untuk personal, hubungan manusia, dan pelaksanaan kebijakan.[9]

Permasalahannya dalam praktik kesehariannya tidak semua karyawan honor/THL di suatu lembaga pembagunan ekonomi baik perusahaan atau lembaga lainnya yang memiliki kopentisi dan kualitas yang baik. Hal tersebut disebababkan oleh beberapa faktor, diantaranya minimya pengetahuan tentang berkomunikasi dengan masyarakat, asumsi ini didisebabkan karena adanya karyawan honor/thl yang tidak linear dengan kopetensi. Seperti seorang lulusan pendidikan dikarenakan sempitnya peluang mengajar sehingga mengambil jalan pintas untuk menjadi seorang karyawan honor/THL dicapil. Disamping itu, minimnya pengetahuan disebabkan karena pendidikan yang rendah setingkat SMK/SMA sederajat. Jika mengacu kepada profesionalitas kerja setidaknya memiliki ijazah D3 atau bahkan S1. Dapat kita lihat dari data tabel dibawah.

Tabel 1.1
Jabatan, Jumlah anggota
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat

No	Jabatan	Jumlah	Sarjana	SMK/SMA
1.	Pegawai /PNS	23	18	5
2.	Karyawan Honor / THL	38	27	11

Sumber : Pimpinan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat[10]

Dilihat dari data diatas penelitian ini menyimpulkan bahwa jumlah

[9] Notoatmodjo, Soekidjo. Pengmbangan Sumber Daya Manusia. (Jakarta : PT. Rinerka Cipta, 2015). Hal.18

[10]Harisantoni, S.E, Wawancara pada 14 Oktober 2021 selaku Pimpinan DISDUK CAPIL

seluruh yang bekerja di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pasaman barat beranggotakan 61 orang. Dimana karyawan Honor/THL berjumlah 38 orang yang lebih banyak dari Pegawai/ PNS yang berjumlah 23 orang. Dimana karyawan masih banyak yang tamatan SMK/SMA sederajat. Dari itu peneliti menemukan permasalahan di recruitment karyawan Honor/thl.

Peneliti pun mewawancarai pimpinan bernama Bapak Harisantoni, S.E, menjelaskan dimana sistem recruitment kami belum dapat dikatakan profesional, hal tersebut dikarenakan sulitnya mencari calon karyawan Honor/THL yang linear dengan kebutuhan kami. Oleh karena itu diantara karyawan Honor/THL kami masih berpendidikan Sekolah menengah kejuruan yang baik yang Pembangunan ekonomi maupun yang lain, disamping itu terdapat karyawan honor/THL yang ijazahnya SMK/SMA,D3 maupun S1 yang tidak sesuai dengan kebutuhan kami. Namun, harus kami sampaikan bahwa di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pasaman barat juga memiliki beberapa karywan yang sesuai dengan kebutuhan yaitu S1 atau D3 Pembangunan Ekonomi, Ekonomi islam dan Teknik.

Sistemasi perekrutan karyawan Honor/THL yang tidak sesuai dengan standar profesioanalitas kerja tentu menimbulkan dampak yang kurang baik dikemudian hari. Sehingga menjadikan kurangya kopetensi kinerja karyawan Honor/THL yang tidak sesuai dengan tata aturan yang telah ada. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil sebagai lembaga pembangunan ekonomi juga tidak terlepas dari beberapa permasalahan yang dipaparkan diatas. Proses input karyawan honor/THL yang tidak memenuhi standar profesionalitas tentu menjadiakan minimnya kualitas sumber daya insani. Hal tersebut akan berkelanjutaan pada proses outputnya.

Sebagai lembaga pembangunan ekonomi yang melayani masyarakat tentu seharusnya yang menjadi prioritas adalah kepuasan masyarakat. Termasuk sistem pelayanan dan kualitas sumbar daya manusia harus terus ditingkatkan lagi. Beberapa langkah untuk meningkatkan mutu kualitas dan kualitas harus senantiasa diupayakan demi menambah kepercayaan masyarakat terhadap suatu perusahaan, karena bagaimanapun lembaga yang kredibel akan lebih dipercaya oleh masyarakat.

Atas dasar pokok pemikiran diatas, penulis bermaksud mengkaji lebih lanjut tentang strategi peningkatan kualitas sumber daya insani di bidang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pasaman barat dalam bentuk skripsi dengan judul : **“ *Strategi Peningkatan Kualitas Sumber Daya Insani Di Bidang Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat ’’.***

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka muncullah permasalahan

1. Upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya insani baik bagi karyawan honor/THL
2. Meningkatkan kendala dalam kualitas Sumber daya insani karyawan honor/THL

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari terjadinya peluasan penelitian, maka peneliti perlu membatasi pembahasan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti membatasi Strategi dalam bentuk Kualitas Sumber Daya Insani pada karyawan honor/THL dalam bentuk

rekrutmen, pelatihan, pengembangan maupun pendidikan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat di tarik rusmusan masalahnya adalah “Bagaimana Strategi Peningkatan Kualitas Sumber Insani di Dinas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat?

E. Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian adalah guna untuk merumuskan Strategi Peningkatan Kualitas Sumber Daya Insani di Dinas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh penulis dengan adanya penelitian ini ialah:

1. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institute Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.
2. Secara teoritis peneliti mengharapkan dapat memberikan kontribusi untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai bisnis dan ekonomi. Sehingga penelitian ini dapat berguna atau dijadikan sebagai rujukan terhadap peningkatan kualitas dalam ekonomi islam.
3. Secara praktis, penulis mengharapkan berpengaruh kepada beberapa pihak praktisi seperti:
    a. Bagi ekonomi Islam

Dapat dijadikan salah satu bahan atau pedoman dalam peningkatan kualitas dalam meningkatkan sumber daya insani di Dinas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat.

b. Bagi Akademisi

Peneliti berharap dapat dijadikan sumber pustaka untuk penelitian selanjutnya dan dijadikan sebagai referensi untuk peneliti selanjuntnya yang berkaitan dengan peningkatan kualitas manajemen sumber daya insani bidang pelayanan.

G. Penjelasan Judul

Untuk mencegah terjadinya kekeliruan dalam memahami judul penelitian, maka perlu adanya penjelasan dari beberapa kata yang terdapat dalam judul.

Strategi : Strategi atau "*strategos* atau *strategia*" berasal dari kata Yunani yang berarti "*general or generalship*" atau diartikan juga sebagai sesuatu yang berkaitan dengan top manajemen pada suatu organisasi.[11] Alat untuk mencapai tujuan digunakan sebagai pedoman dalam sebuah kegiatan yang berada didalam perusahaan atau dengan kata lain strategi diciptakan untuk menghadapi masa yang akan datang.[12] Strategi adalah kesatuan rencana yang komprehensif dan terpadu yang menghubungkan kekuatan strategi

[11] Puji Suci Rahayu, Esensi Manajemen Strategi, (Sidoarjo: Zifatama Publsiher, 2015), Hal. 1

[12] Sopa Martina, dkk. *Strategi Inovasi Produk Wisata dalam Upaya meningkatkan Minat Berkunjung Wisatawan ke Grama Tirta Jatiluhur Purwakarta.*(Jurnal Khasanah Ilmu Vol.4 No.2,2013), Hal 62

perusahaan dengan lingkungan yang dihadapinya. Kesemuanya menjamin agar tujuan perusahaan tecapai.[13]

Peningkatan Kualitas : Definisi kualitas sangat beranekaragam dan mengandung banyak makna. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Menurut Gasperz (1997) menyatakan kualitas adalah totalitas dari fitur-fitur dan karakteristik-karakteristik yang dimiliki oleh produk yang sanggup untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Sedangkan definisi kualitas menurut Kotler (1997) adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Ini jelas bahwa kualitas berpusat pada konsumen, seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.[14]

Sumber Daya Insani : Manusia dapat diartikan sebagai makhluk yang beakal budi. Manusia juga dapat diartikan sebagai sebuah konsep atau fakta, sebuah kelompok genus atau seorang individu dalam hubungan dengan lingkungan yang merupakan suatu organisme hidup. Sumber daya insani (SDI) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dri sebua organisasi.[15]

---

[13] Supriono, *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*, (Yogyakarta : BPFE, 1990), Hal. 9

[14] Wilson, *Pengembangan Atribut Jasa*, (Jawa Barat : Universitas Indonesia, 2009), Hal. 8

[15] Veithzal Rivai, *Kepemimpnan dan Prilaku Orang*, (Jakarta : Rajawali Press, 2009), Hal. 366

H. Kajian Terdahulu

No.	Pengarang dan tahun	Judul	Temuan
1.	Enifah, NIM 082411026, 2012.	Strategi peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) sebagai upaya memaksimalkan produktivitas perusahaan (Study kasus pada KJKS BMT Bina Ummat Sejahtera Lasem)	Metode membahas tentang strategi peningkatan kualitas SDM sebagai upaya memaksimalkan produktivitas perusahaan. Penelitian ini lebih pada pembahasan mengenai peningkatan kualitas SDM guna produktivitas lembaga. Analisis penelitian menggunakan teknik analisis kualitatif deskriptif
2.	Miftahuddin, Arif Rahman, Asep Iwan, 2018	Strategi perkembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan.	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, dengan memakai pendekatan kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian, proses pelatihan yang dilakukan berdasarkan kepada hasil evaluasi tahunan Sinergi Foundation. Selanjutnya, proses pendidikan karyawan lebih dititik beratkan kepada pemahaman teoritik karyawan.
3.	Dipo	Strategi peningkatan	Ada beberapa strategi yang

	Khairul Ismi	kualitas pelayanan haji dan umrah PT. Margi Suci Minarfa1 Jakarta Pusat	diterapkan PT. Margi Suci Minarfa dalam meningkatkan kualitas pelayanan, strategi-strategi yang di berikan PT. PT. Margi Suci Minarfa adalah merekrut SDM yang baik, memberikan peletihan para staf, memberikan perhatian kepeda jamaah berupa sifat simpati dan empti, menentukan tujuan dan dan kebijakan program perusahaan, mendukung para pegawai dan memberikan insentif.
4.	Yuniati, 2016	strategi pengembangan sumber daya manusia berbasis syari'ah di PT Bank pembiayaan rakyat syariah Bangun Drajat Warga (BPRS BDW) Yogyakarta	Memanfaatkan manajemen dan struktur organisasi yang sehat untuk mendukung proqram-program kegiatan yang sudah ditetapkan, melakukan koordinasi dengan pemerintah yang baik dengan pemerintahan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Strategi

1. Pengertian strategi

Untuk dapat mengetahui definisi strategi pelayanan, sebelumnya harus memahami pengertiannya, oleh karena itu, penulis menjelaskan dibawah ini uraian tentang definisi strategi:

Strategi berasal dari bahasa Yunani kuno yang berarti "seni berperang" suatu strategi memiliki dasar-dasar atau skema untuk mencapai sasaran yang dituju, jadi pada dasanya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan. Kata strategi berasal dari bahasa yunani, yaitu *stratogos*, yang berarti memimpin, dalam konteks awalnya strategi diartikan sebagai *negeralship* atau suatu yang dilakukan oleh para jendral dalam membuat rencana untuk menaklukan musuh dan memenangkan peperangan.[16]

Strategi adalah prioritas atau arah keseluruhan yang luas yang diambil oleh organisasi. Strategi adalah pilihan-pilihan tentang bagaimana cara terbaik untuk mencapai misi organisasi.[17]

Sejalan dengan pemikiran diatas, Menurut Pierce-Robinson, dalam Fandy Tjiptono, strategi mempunyai arti sebagai "*game plan*" suatu perusahaan, dimana sumber-sumber (baik sumber daya manusia baik material maupun uang) dialokasikan melalui rencana yang telah diformulasikan dan desain sedemikian rupa hingga tersedia suatu kerangka kerja yang memungkinkan pengambilan keputusan-keputusan yang bersifat manajerial. Suatu strategi juga merupakan refleksi atau pencerminan dari pada kesadaran organisasi/perusahaan terhadap bagaimana, kapan dan dimana harus

[16] Setiawan Hari Purwono, dkk. *Manajemen Strategi,* (Jakarta: Lembaga Penerbitan FEUI, 2001), hlm. 20

[17] Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis* (Yogyakarta: ANDI, 2005), hlm. 38-39.

menghadapi persaingan, dengan siap mereka harus bersaing, dan untuk apa hal tersebut dilakukan.[18]

Strategi merupakan bagian akhir dari bentuk permata pelayanan pada pelanggan, misi, nilai, tujuan dan strategi. Untuk mengubah visi dan nilai- nilai menjadi kenyataan, pada saat tujuan pelayanan dan pelanggan. Strategi adalah suatu seni dan ilmu dari pembuatan (*formulating*), penerapan (*implementing*) dan evaluasi (*evaluating*) keputusan-keputusan strategis antar fungsi-fungsi yang memunkinkan sebuah organisasi mencapai tujuan-tujuan masa datang.[19]

Strategi adalah aksi potensial yang membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan dalam jumlah yang besar, selain itu strategi mempengaruhi perkembanagan jangka panjang perusahaan, biasanya untuk lima tahun kedepan dan karenanya berorientasi kemasa yang akan datang, strategi mempunyai konskuensi multifungsional atau multidivisional serta perlu mempertimbangkan, baik faktor ekstenal maupun internal yang di hadapi perusahaan.

Sedangakan proses manajemen strategi sendiri atas tiga tahap: perumusan strategi, penerapan strategi dan penilaian strategi. Perumusan strategi mencangkup pengembangan visi dan misi, identifikasi peluang dan ancaman eksternal suatu organisasi, kesadaran akan kekuatan dan kelemahan internal, penetapan tujuan, isu-isu perumusan strategi mencangkup penentuan bisnis apa yang akan dimasuki, bisnis apa yang yang tidak akan dijalankan, bagaimana pengalokasian sumber daya, perlukah ekspansi atau diverivikasi operasi yang dilakukan, perlukah merger atau penggabungan usaha dibuat dan bagaimana menghindari pengambil alihan yang merugikan.[20]

---

[18] Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis* (Yogyakarta : Andi, 2005), hlm. 3

[19] Agustinus Sri Wahyudi, *Manajemen Strategik* (Jakarta : Binarupa Aksara, 1996), hlm. 15.

[20] Fred R. David, *Konsep Manajemen Strategis*,(Jakarta : Selemba Empat, 2012), hlm. 6-19

Strategi atau "*strategos* atau *strategia*" berasal dari kata Yunani yang berarti "*general or generalship*" atau diartikan juga sebagai sesuatu yang berkaitan dengan top manajemen pada suatu organisasi.[21]

Menurut David strategi adalah tindakan potensial yang membutuhkan keputusan manajemen tingkat atas dan sumber daya perusahaan dalam jumlah yang besar. Hal ini sejalan dengan Hunger dan Wheelen, bahwa strategi perusahaan merupakan rumusan perencanaan komprehensif tentang bagaimana perusahaan akan mencapai misi dan tujuannya. Menurut Heizer dan Render, strategi adalah rencana suatu organisasi untuk mencapai misi dan tujuan.[22]

Secara garis besar, dapat disimpulkan pengertan strategi adalah segala bentuk upaya yang digunakan untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai, baik dalam bidang pendidikan, ekonomi, kesehatan, sosial atau lainnya. Strategi tersebut digunaan untuk meningkatkan segala usaha pada perkembangan lain yang lebih baik dengan memaksimalkan kekuatan yang dipunyai.

Strategi dasar dari setiap usaha-usaha itu mencakup 4 hal yang diungkapkan oleh Newman dan Logan sebagai berikut.

a. Pengidentifikasian dan penetapan spesifikasi serta kualifikasi hasil yang harus dicapai dan menjadikan sasaran usaha dengan memperhatikan aspirasi dan selera masyarakat.
b. Pertimbangan dan pemilihan jalan pendekatan yang ampuh dalam mencapai sasaran.
c. Pertimbangan dan penetapan langkah-langkah yang harus ditempuh dalam mencapai sasaran.

---

[21] Puji Suci Rahayu, Esensi Manajemen Strategi, (Sidoarjo: Zifatama Publsiher, 2015), hlm. 1

[22] Hesta Rina H.T, *Analisis Strategi Bisnis Perusahaa Batu Bata CV BMS di Lampung Tengah,* (Skripsi: Uiversitas Lampung Bandar Lampung Fakultas Ekomomi dan Bisnis, 2016), hlm. 15

d. Pertimbangan dan penetapan tolak ukur yang baku untuk mengukur tingkat keberhasilan.[23]

2. Tahap - Tahap Strategi

Tahap pertama adalah melakukan analisis *trend* (kecenderungan). sesuatu disebut sebagai kecenderungan apabila memiliki sifat dinamis mengandung unsur perubahan. Perubahan tersebut relatif permanen tidak bersifat sementara dan perubahan tersebut relatif bisa diukur.

Tahap kedua adalah melakukan analisis SWOT atau (TOWS). SW merupakan analisis internal organisasi, sedangkan OT merupakan analisis eksternal strategi yang disusun, pertama-tama, berdasarkan analisis internal organisasi disebut strategi *"inside-out".* sedangkan yang disusun pertama-tama sebagai hasil analisis eksternal disebut "*outside-in*". Strategi "*inside-out*" biasanya melihat keterbatasan sumber daya sebagai kendala, sedangkan strategi *"out side-in"* melihat peluang sebagai daya tarik utama. Dalam praktek sehari-hari, keduanya digabungkan sehingga disebut analisis SWOT atau TOWS.

Tahap ketiga adalah berdasarkan analisis SWOT (TOWS), kemudian diturunkan berbagai alternatif strategi yang bisa dipilih. Dengan menghubungkan empat dimensi tersebut, akan diperoleh empat kuadrad, yaitu: alternatif strategi SO (*Strength and Opprtunities*), alternatif strategi ST (*Strenghth dan Threats*), alternative strategi WO (*Weakness and Opportunities*), dan alternatif strategi WT *(Weaknesess and Threat).*

Tahap ke empat adalah memilih strategi yang dinilai paling tepat bagi organisasi. pemilihan strategi tentu dengan memperhitungkan misi organisasi, nilai nilai yang diyakini oleh pimpinan puncak organisasi, harapan-harapan yang berkembang di masyarakat, dan kemungkinan berhasil tidaknya strategi yang dipilh tersebut dalam

[23] Rizka Yasin Yusuf, *Strategi Fundrainsing di LAZNAS Dompet Dhuafa Jawa Tengah,* (Skripsi : UIN Walisongo Semarang, 2018), hlm. 15

implementasinya. Pertimbangan pertimbangan rill pelaksanaan strategi perlu dipikirkan secara masak, karena organisasi tidak bisa diubah hanya dengan membuat pernyataan-pernyataan diatas kertas.

Tahap ke lima adalah pelaksanaan strategi. Strategi yang telah dirumuskan harus diterjemahkan ke dalam program kerja yang jelas. Salah satu yang harus dibangun adalah arsitektur organisasi. Arsiektur organisasi berkaitan dengan jawaban terhadap tiga hal dasar, yaitu: siapa yang mempunyai kewenangan untuk memutuskan tentang hal apa (*distribution of authority*), siapa memberi kontribusi apa, dan bagaimana mengukurnya (*performance appraisal*) dan siapa memperoleh apa dan berapa banyak (*reward system*).

Banyak faktor mempengaruhi pelaksanaan strategi, seperti faktor kepemimpinan, faktor komunikasi dalam organisasi, faktor struktur organisasi, faktor konflik, sistem imbalan, sistem kontrol dan faktor sumber daya manusia. Yang penting, organisasi harus memiliki komitmen yang tinggi terhadap proses pembelajaran terus menerus[24].

B. Sumber Daya Insani

1. Pengertian Sumber Daya Insani

   Manusia dapat diartikan sebagai makhluk yang beakalbudi. Manusia juga dapat diartikan sebagai sebuah konsep atau fakta, sebuah kelompok genus atau seorang individu dalam hubungan dengan lingkungan yang merupakan suatu organisme hidup. Sumber daya insani (SDI) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dri sebua organisasi.[25]

   Sumber daya manusia adalah segenap manusia yang berada dalam suatu organisasi, mulai dari personil kelas paling bawah sampai pimpinan sebagai

[24] Hendrawan Supratikno dkk, *Advanced Strategic Management*,(Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), hlm. 8-10

[25] Veithzal Rivai, *Kepemimpnan dan Prilaku Orang*, (Jakarta : Rajawali Press, 2009), hlm. 366

pengendali dan penganggung jawab segala aktivitas ataupun proses pencapaian tujuan organisasi.[26]

Semula SDM merupakan terjemahan dari *"human resources"*, namun adapula ahli yang menyamakan sumber daya manusia dengan "*manpower"* (tenaga kerja). Bahkan sebagian orang menyetarakan pengertian sumber daya manusia dengan personal (personalia, kepegawaian, dan sebagainya).

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan, karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya.[27]

Werther dan Davis, menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan- tujuan organisasi. Sebagaimana dikemukakan bahwa dimensi pokok sisi sumber daya manusia adalah kontribusinya terhadap organisasi, sedangkan dimensi pokok manusia adalah perlakuan kontribusi terhadapnya yang pada gilirannya akan menentukan kualitas dan kapabilitas hidupnya.

Sumber daya manusia berkualitas tinggi menurut Ndraha adalah sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif tetapi juga nilai kompetitif-generatif-inovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti:

---

[26] Abdul Choliq, *Diskursus Manajemen Sumber Daya Insani*,(Yogyakarta: Trust Media, 2011) hlm. 12

[27] Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Insani*,(Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 3

intelligence, *creativity,* dan *imagination;* tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar, seperti bahan mentah, lahan, air, tenaga otot, dan sebagainya.

Dengan berpegang pada defenisi tersebut di atas, kita harus memahami bahwa sumber daya manusia harus diartikan sebagai sumber dari kekuatan yang berasal dari manusia-manusia yang dapat didayagunakan oleh organisasi. Dengan berpegang pada pengertian tersebut, istilah sumber daya manusia adalah manusia bersumber daya dan merupakan kekuatan (*poweri).* pendapat tersebut relevan dalam kerangka berpikir bahwa agar menjadi sebuah kekuatan, sumber daya manusia harus ditingkatkan kualitas dan kompetensinya. Pemahaman akan konsep memang masih rancu dan pendapat yang berbeda masih sering didengar.[28]

2. Strategi Peningkatan Kualitas Sumber Daya Insani

Manusia menurut Al Qur'an, memiliki potensi untuk meraih ilmu dan mengembangkannya. Hal ini didukung dengan banyaknya ayat-ayat yang memerintahkan manusia dengan berbagai cara untuk menuntut, mengkaji ilmu pengetahuan. Anjuran AlQur'an untuk meningkatkan SDI melalui membaca atau menuntut ilmu baik secara formal maupun non formal tidak diragukann lagi. Ketika ayat yang pertama diturunkan berupa ajakan untuk menuntut ilmu yang pada akhirnya berujud pada peningkatan sumber daya Insani (SDI) yang unggul dan berkualitas tinggi.

Allah SWT berfirman dalam surat Al-'Alaq 96: Ayat 1-5

ٱقۡرَأۡ بِٱسۡمِ رَبِّكَ ٱلَّذِي خَلَقَ ١١ خَلَقَ ٱلۡإِنسَٰنَ مِنۡ عَلَقٍ ٢١ ٱقۡرَأۡ وَرَبُّكَ ٱلۡأَكۡرَمُ ٣١ ٱلَّذِي عَلَّمَ بِٱلۡقَلَمِ ٤ عَلَّمَ ٱلۡإِنسَٰنَ مَا لَمۡ يَعۡلَمۡ ٥

Artinya : Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu Yang menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah Yang

[28] Sutrisno, Edy, *Manajemen Sumber Daya Insani*,(Jakrta : Kencana, 2009). hlm. 4

Maha Pemurah. Yang mengajar (manusia) dengan perantaran kalam. Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahuinya[29]

Strategi SDI adalah seperangkat proses-proses dan aktivitas yang dilakukan bersama oleh manajer SDI dan manajer lini untuk menyelesaikan masalah bisnis yang terkait dengan manusia (people-related business issue). Dengan demikian kegiatan strategi SDI didasarkan pada: kerjasama antara SDI dan manajer lini dalam mengelola SDI yang menekankan pada people-related business concerns, untuk mencapai tujuan strategi bisnis yang ditetapkan, yaitu meningkatkan kinerja bisnis saat ini dan masa depan serta menghasilkan keunggulan bersaing berkelanjutan. Ada beberapa fasilitas pelengkap yang dapat mendukung penciptaan strategi SDI, yaitu. *Pertama,* Semakin pentingnya keterlibatan SDI, hal ini disebabkan perubahan-perubahan mendasar pada lingkungan bisnis. Perubahan-perubahan ini meliputi: tingkat perubahan bisnis yang sangat cepat dengan ketidakpastian yang tinggi, kenaikkan biaya seiring dengan kenaikkan tekanan persaingan pada profit margin, perubahan teknologi yang sangat cepat yang mengakibatkan meningkatnya permintaan akan keahlian baru melalui pemberdayaan, pendidikan dan pelatihan ulang, organisasi yang semakin kompleks (berkaitan dengan produk, teknologi, lokasi, fungsi bisnis, konsumen atau pasar), organisasi yang lebih ramping, lebih datar dan fleksibel, perubahan demografi dengan persediaan tenaga kerja yang terbatas, lebih memperdulikan kekuatan eksternal (Undang- undang, peradilan, hubungan kerja dan lain-lain), meningkatnya persaingan

[29] Al-Qur'an dan terjemahan kementrian agama 2015

multinasional dan kolaborasi serta hubungan multilateral. Sebagai hasil dari perubahan-perubahan ini, beberapa organisasi mengakui pentingnya manusia dalam bisnis dengan memasukkan mereka dalam filosofi perusahaan dan pada proses perencanaan strategis.

*Kedua,*Orientasi pada isu-isu merupakan cara untuk memberikan kerangka pada SDI dan agenda bisnis, hal ini disebabkan karena isu-isu kunci dapat membantu perusahaan dalam:

a) membuat "*deal*" untuk menjaga agar sistem perencanaan mereka tetap fleksibel pada kondisi yang cepat berubah.

b) pada saat yang sama memberikan peran yang lebih banyak pada SDM yang mungkin mendapat tekanan yang lebih banyak dari lingkungan.[30]

Tujuan yang hendak dicapai dengan pengembangan adalahpertumbuhan kinerja, baik pada lembaga secara keseluruhan maupun pada diri masing-masing pekerja yang terlibat di dalamnya dari tingkat atas sampai ke bawah. Dengan pengembangan itu diharapkan terjadi peningkatan produktivitas dan efektivitas dalam lembaga tersebut.

Pengembangan sumber daya manusia mempunyai kegiatan belajar sebagai berikut:[31]

a. Rekrutmen

1) Pengertian Rekrutmen

[30] Erni Wijayanti, *Perencanaan Sumbar Daya Yang Efektif : strategi mencapai keunggulan kompetitif,* (Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan vol. 7 no. 2, oktober 2007), hlm. 108- 109

[31] Agus M. Hardjana, *Training SDM yang Efektifi,* (Yogyakarta: Kanisius, 2001). hlm. 11

Rekrutmen merupakan proses komunikasi dua arah. Pelamar- pelamar menghendaki informasi yang akurat mengenai seperti apakah rasanya bekerja di dalam organisasi bersangkutan. Organisasi- organisasi sangat menginginkan informasi yang akurat tentang kondisi pelamar-pelamar tersebut jika kelak mereka diangkat sebagai pegawai. Definisi rekrutmen menurut beberapa ahli, diantaranya

Menurut Henry Simamora, rekrutmen (*recruitment*) adalah serangkaian aktivitas mencari dan memikat pelamar kerja dengan motivasi, kemampuan, keahlian, dan pengetahuan yang diperlukan guna menutupi kekurangan yang diidentifikasi dalam perencanaan kepegawaian.

Menurut Schermerhorn, rekrutmen (*recruitment*) adalah proses penarikan sekelompok kandidat untuk mengisi posisi yang lowong. Perekrutan yang efektif akan membawa peluang pekerjaan kepada perhatian dari orang-orang yang berkemampuan dan keterampilannya memenuhi spesifikasi pekerjaan.Menurut Faustino Cardoso Gomes rekrutmen merupakan proses mencari, menemukan, dan menarik para pelamar untuk dipekerjakan dalam dan oleh suatu organisasi.

Melalui rekruitmen inilah kontak pertama kali diusahakan organisasi atau perusahaan untuk pegawai potensial, banyak individu datang untuk mengenal organisasi dan pada akhirnya nanti memutuskan ingin bekerja dengannya atau tidak. Suatu usaha rekrutmen yang dirancang dan di *manage* dengan baik akan menghasilkan pelamar yang berkualitas baik dan sebaliknya yang terjadi apabila apabila usaha ini

dijalankan setengah-setengah.[32]

2) Tujuan Rekrutmen

Menurut Henry Simamora proses rekrutmen memiliki beberapa tujuan antara lain:

a) Untuk memikat sekumpulan besar pelamar kerja sehingga organisasi akan mempunyai kesempatan yang lebih besar untuk melakukan pemilihan terhadap calon-calon pekerja yang dianggap memenuhi standar kualifikasi organisasi.

b) Tujuan pasca pengangkatan (*post-hiring goals*) adalah penghasilan karyawan-karyawan yang merupakan pelaksana-pelaksana yang baik dan akan tetap bersama dengan perusahaan sampai jangka waktu yang masuk akal.

c) Upaya-upaya perekrutan hendaknya mempunyai efek luberan (*spillover effects*) yakni citra umum organisasi haruslah menanjak, dan bahkan pelamar-pelamar yang gagal haruslah mempunyai kesan-kesan positif terhadap perusahaan.

3) Alternatif-alternatif Perekrutan

a) Alih daya, adalah proses memperkejakan pemasok jasa eksternal untuk menjalankan pekerjaan yang sebelumnya dikerjakan secara internal.

b) Karyawan tidak tetap, merupakan ekuivalen manusia dari persediaan *just in time.* Para karyawan sekali pakai (*disposable*

[32] Elmi, dkk, *Telisik Manajemen Sumber Daya Manusia,* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018). hlm.15

workers) ini memberikan manfaat-manfaat tertentu. Fleksibilitas maksimum bagi pemberi kerja dan biaya tenaga kerja yang lebih rendah. *Bureau of Labor Statistics* (BLS) memisahkan karyawan tidak tetap menjadi dua kelompok. Pertama, kontraktor independen dan para karyawan panggilan, yang dipanggil bekerja hanya ketika dibutuhkan. Kedua, para karyawan sementara atau jangka pendek

c) Organisasi pemberi kerja profesional (persewaan karyawan),1 adalah perusahaan yang menyewakan para karyawan kepada perusahaan lainnya. Ketik diambil keputusan untuk menggunakan PEO (*Personal Employer Organization*), perusahaan melepaskan karyawannya, yang kemudian dipekerjakan oleh PEO tersebut.

   PEO kemudian mengelola kebutuhan administratif yang berhubungan dengan para karyawan, pajak yang terkait dengn karyawan, dan tunjangan karyawan.

d) Kerja Lembur, kerja lembur bisa membantu baik pemberi kerja maupun karyawan. Pemberi kerja memperoleh manfaat dengan terhindar dari biaya-biaya perekrutan, seleksi, dan pelatihan. Para karyawan memperoleh keuntungan dari peningkatan pendapatan selama periode kerja lembur.

4) Proses Rekrutmen

Proses rekrutmen meliputi beberapa poin penting menurut

Simamora, yaitu:

a) Penyusunan strategi untuk merekrut. Dalam penyusunan strategi ini, departemen sumber daya manusia bertanggung jawab didalam menentukan kualifikasi-kualifikasi pekerjaan, bagaimana karyawan akan direkrut, di man, dan kapan.

b) Pencarian pelamar-pelamar kerja. Setelah rencana dan strategi perekrutan disusun, aktivitas perekrutan sesungguhnya berlangsung, melalui sumber-sumber perekrutan yang ada. Banyak atau sedikitnya pelamar dipengaruhi oleh usaha dari pihak perekrut di dalam menginformasikan lowongan, salah satunya adanya ikatan kerjasama baik antara perusahaan dengan sumber-sumber perekrutan eksternal seperti sekolah, universitas.

c) Penyisihan pelamar-pelamar yang tidak cocok. Setelah lamaran-lamaran diterima, haruslah disaring guna menyisihkan individu yang tidak memenuhi syarat berdasarkan kualifikasi-kualifikasi pekerjaan. Di dalam proses ini memerlukan perhatian besar.

d) Pembuatan kumpulan pelamar. Kelompok pelamar (*applicant pool*) terdiri atas individu-individu yang telah sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh perekrut dan merupakan kandidat yang layak untuk posisi yang dibutuhkan.[33]

b. Pelatihan (*Training*)

[33] Elmi, dkk,*Telisk Manajemen Sumber Daya Manusia,* (Jakarta : Mitra Wacana Media, 2018), hlm. 16-18

1) Pengertian Pelatihan (*Training*)

Penggunaan istilah pelatihan (*training*) dikemukakan oleh para ahli, yaitu Dale Yoder menggunakan istilah pelatihan untuk pegawai pelaksana dan pengawas.[34]

Training atau pelatihan adalah kegiatan yang dirancang untuk meningkatkan kinerja pekerja dalam pekerjaan yang diserahkan kepada mereka. *Training*berlangsung dalam jangka waktu pendek antara dua sampai tiga hari hingga dua sampai tiga bulan. *Training* dilakukan secara sistematis, menurut prosedur yang terbukti berhasil, dengan metode yang sudah baku dan sesuai, serta dijalankan secara sungguh-sungguh dan teratur. *Training* berkaitan dengan pekerjaan yang ditangani.

Bagi pekerja baru, training diberikan untuk membantu pekerja dalam mendapatkan dan menguasai kecakapan dan keterampilan dalam bidang kerja, misalnya, mengoperasikan komputer atau mesin. Bagi pekerja lama, *training* diberikan bila ada perubahaan tata kerja atau penggantian alat kerja, misalnya, perubahan sistem pembukuan, atau penggantian alat kerja tangan seperti mesin ketik dengan alat kerja elektronik seperti komputer. Meskipun pada umumnya *training* diberikan kepada pekerja operasional dan manual, namun tak terbatas bagi mereka saja. Pekerja manajerial pun tidak jarang memerlukan *training*, misalnya

[34] A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 43

di bidang manajemen baru atau prosedur kerja baru sebagai akibat penggunaan teknologi kerja yang baru. Dengan mendapat pelatihan yang sesuai, pekerja diharapkan dapat meningkatkan produktivitas kerja mereka. berkat pelatihan itu kepercayaan diri dan semangat kerja pekerja dapat ditingkatkan.[35]

2) Manfaat Pelatihan (*Training*)

Cut Zurnali memaparkan beberapa manfaat pelatihan yang diselenggarakan oleh Noe, Hollenbeck, Gerhart, Wright, yaitu:

a) Meningkatkan pengetahuan para karyawan atas budaya dan para pesaing luar.

b) Membantu para karyawan yang mempunyai keahlian untuk bekerja dengan teknologi baru.

c) Membantu para karyawan untuk memahami bagaimana bekerja secara efektif dalam tim untuk menghasilkan jasa dan produk yang berkualitas.

d) Memastikan bahwa budaya perusahaan menekankan pada inovasi, kreativitas dan pembelajaran.

e) Menjamin keselamatan dengan memberikan cara-cara baru bagi para karyawan untuk memberikan kontribusi bagi perusahaan pada saat pekerjaan dan kepentingan mereka berubah atau pada saat keahlian mereka menjadi absolut.

f) Mempersiapkan para karyawan untuk dapat menerima dan

[35] Hardjana, dkk, *Training SDI yang Efektif*, (Yogyakarta : Kanisius, 2001), hlm.12

bekerja secara lebih efektif satu sama lainnya, terutama dengan kaum minoritas dan para wanita.

M. Sagh Marzuki mengemukakan manfaat penelitian sebagai berikut: (1) pelatihan sebagai alat untuk memperbaiki penampilan/kemampuan individu atau kelompok dengan harapan memperbaiki *performance* organisasi; (2) keterampilan tertentu diajarkan agar karyawan dapat melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan standar yang diinginkan; (3) pelatihan juga dapat memperbaiki sikap-sikap terhadap pekerjaan, terhadap pimpinan atau karyawan; (4) manfaat lain daripada pelatihan adalah memperbaiki standar keselamatan.

3) Tujuan Pelatihan (*Training*)

Berikut ini terdapat tiga tujuan yang dicapai dari kegiatan *training*.

a) Ilmu pengetahuan (*knowledge*). Para karyawan baru yang dilatih diharapkan mendapatkan ilmu pengetahuan yang cukup untuk dapat mengerjakan tugasnya yang akan diberikan.

b) Kemampuan (*skill*). Para karyawan baru yang dilatih diharapkan dapat dan mampu melakukan tugas saat ditempatkan pada proses yang telah ditentukan.

c) Penentuan sikap (*attitude*). Setelah melakukan pelatihan1 diharapkan para karyawan baru dapat memiliki minat dan kesadaran atas pekerjaan yang akan dilakukannya.

Menurut Carrell dan Kuzmits, tujuan utama pelatihan dapat dibagi menjadi 5 area. (1) untuk meningkatkan keterampilan karyawan sesuai dengan perubahan teknologi; (2) untuk mengurangi waktu belajar bagi karyawan baru agar menjadi kompeten; (3) untuk membantu masalah operasional; (4) untuk menyiapkan karyawan dalam promosi; untuk memberi orientasi karyawan untuk lebih mengenal organisasinya.

Menurut Procton dan Thornton, menyatakan bahwa tujuan pelatiahan adalah: (1) untuk menyesuaikan diri terhadap tuntutan bisnis dan operasional-operasional industri sejak hari pertama masuk kerja; (2) memperoleh kemajuan sebagai kekuatan yang produktif dalam perusahaan dengan jalan mengembangkan kebutuhan keterampilan, pengetahuan dan sikap.[36]

c. Pengembangan

1) Pengertian Pengembangan

Pengembangan atau *development* merupakan proses edukasional yang berjangka waktu lama, berupa uraian-uraian yang sistematis, dan bertujuan pada penguasaan pemahaman-pemahaman abstrak dan konsep-konsep teoritis. Bentuknya berupa pengajaran, ceramah, dan praktek dalam hal-hal yang diajarkan atau diceramahkan. Karena intinya adalah penguasaan dan pemahaman konsep. Pengembangan tidak hanya berkaitan dengan pekerjaan konkret yang menjadi tanggung jawab pekerja atau rencana perpindahan kerja dan promosi,

[36] Elmi, dkk,*Telisik Manajemen Sumber Daya Manusia,* (Jakarta : Mitra Wacana Media, 2018), hlm. 63-64

tetapi berkaitan pula dengan pertumbuhan atau perkembangan pribadi pekerja.

Dengan pengembangan, diharapkan pekerja bertambah wawasan, berubah sikap, dan berkembang kepribadiannya. Dengan cara itu, pekerja dapat menjadi pribadi yang lebih matang dan memiliki sikap kerja yang memadai. Jika pekerja pada tingkat manajer menjadi pribadi matang dan bersikap kerja yang memadai, maka mereka akan menjadi tenaga kerja yang siap dan tanggap terhadap tantangan- tantangan yang dihadapi lembaga, mampu berkembang, mengikuti perubahan, dan tumbuh bersama lembaga.11 berkat pengembangan, pekerja manajerial menjadi tenaga kerja yang dapat mengikuti zaman dan tanggap terhadap perkembangan ke masa depan yang lebih baik. Pada akhirnya, karena peerja tingkat manajerialnya berkembang, seluruh lembaga pun berkembang. Meskipun pengembangan pada umumnya diberikan kepada pekerja manajerial, namun perlu juga diberikan kepada pekerja operasional yang potensial. Dengan cara itu pekerja bersangkutan disiapkan untuk dapat menerima tanggung jawab manajemen yang lebih besar.[37]

2) Tujuan dan Manfaat Pengembangan SDI

Tujuan pengembangan sumber daya insani menurut Martoyo adalah dapat ditingkatkannya kemampuan, keterampilan dan sikap karyawan/anggota organisasi sehingga lebih efektif dan efisien dalam mencapai sasaran-sasaran program ataupun tujuan organisasi. Menurut

[37] Hardjana, dkk, *Training SDI yang Efektif*, (Yogyakarta : Kanisius, 2001), Hal.16-17

Manullang, tujuan pengembangan pegawai sebenarnya sama dengan tujuan latihan pegawai. Sesungguhnya tujuan latihan atau tujuan pengembangan pegawai yang efektif, untuk memperoleh tiga hal yaitu menambah pengetahuan, menambah keterampilan, dan merubah sikap.[38]

Manfaat dan tujuan dari kegiatan pengembangan sumber daya insani menurut Schuler yaitu:

a) Mengurangi dan menghilangkan kinerja yang buruk. Dalam hal ini kegiatan pengembangan akan meningkatkan kinerja pegawai saat ini, yang dirasakan kurang dapat bekerja secara efektif dan ditujukan untuk dapat mencapai efektivitas kerja sebagaimana yang diharapkan oleh organisasi.
b) Meingkatkan produktivitas. Pegawai yang mengikuti pengembangan berarti pegawai juga memperoleh tambahan keterampilan dan pengetahuan baru yang bermanfaat bagi pelaksanaan pekerjaan mereka. dengan demikian diharapkan juga secara tidak langsung akan meningkatkan produktivitas kerja.
c) Meningkatkan fleksibilitas dari angkatan kerja. Dengan semakin banyaknya keterampilan yang dimiliki pegawai, maka akan lebih fleksibel dan mudah untuk menyesuaikan diri dengan kemungkinan adanya perubahan pada lingkungan organisasi. Misalnya bila organisasi memerlukan pegawai dengan kualifikasi tertentu, maka organiasi tidak perlu lagi menambah pegawai yang baru, karena pegawai yang dimiliki sudah cukup memenuhi syarat

[38] Elmi, dkk,*Telisik Manajemen Sumber Daya Manusia,* (Jakarta : Mitra Wacana Media, 2018), hlm. 16-18

pekerjaan tersebut.

d) Meningkatkan komitmen karyawan. Dengan melalui kegiatan pengembangan, pegawai diharapkan akna memiliki persepsi yang baik tentang organisasi yang secara tidak langsung akan meningkatkan komitmen kerja pegawai serta dapat memotivasi mereka untuk menampilkan kinerja yang baik.

e) Menguruangi *turn over* dan absensi. Bahwa dengan semakin besarnya komitmen pegawai terhadap organisasi akan memberikan dampak terhadap adanya penguranga tingkat *turn over* absensi. Dengan demikian juga berarti meningkatkan produktivitas organisasi.

Dari pendapat para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan pengembangan pegawai pada umumnya agar pegawai dapat melakukan pekerjaan lebih efisien, pegawai lebih cepat berkembang untuk kariernya, dan pegawai memiliki kepedulian terhadap pekerjaan.

3) Faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Sumber Daya Insani

a) Faktor Internal

Faktor internal mencakup keseluruhan kehidupan organisasi yang dapat dikendalikan baik oleh pimpinan maupun oleh anggota organisasi yang bersangkutan, yaitu: (1) misi dan tujuan organisasi. Untuk mencapainya perlu perencanaan yang baik serta implementasi perencanaan tersebut harus secara tepat sehingga diperlukan kemampuan tenaga dan hanya dicapai

dengan pengembangan SDM; (2) strategi pencapai tujuan. Kemampuan karyawan dalam memperkirakan dan mengantisipasi keadaan diluar yang mempunyai pengaruh terhadap organisasinya sehingga dapat memperhitungkan dampak yang akan terjadi; (3) sifat dan jenis kegiatan. Pelaksanaan kegiatan yang dibuat oleh organisasi akan mempengaruhi pola pengembangan sumber daya manusianya; (4) jenis teknologi yang digunakan. Sarana dan prasarana pendukukng SDM dalam bekerja di organisasi menjadi perhatian pula.

b) Faktor Eksternal

Faktor eksternal yang mempengaruhi pengembangan sumber daya insani yaitu: (1) kebijaksanaan pemerintah. Baik melalui perundang-undangan, peraturan-peraturan, surat keputusan menteri dan pejabat pemerintah, kesemuanya merupakan arahan yang harus diperhitungkan pemerintah; (2) sosi-budaya masyarakat. Hal tersebut tidak dapat diabaikan karena organisasi didirikan untuk kepentingan masyarakat; (3) perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Organisasi harus mengikuti perkembangan jaman yang sekarang semakin pesat dengan tindakan karyawan memilih teknologi yang tepat untuk organisasinya.

4) Kegiatan Pengembangan Sumber Daya Insani

Leonard Nadler secara terinci menguraikan area kegiatan pengembangan sumber daya manusi itu dalam bagian, yakni pelatihan pegawai yang

mencakup: (1) pelatihan untuk pelaksanaan program baru; (2) pelatihan utnuk menggunakan alat atau fasilitas baru; (3) pelatihan untuk para pegawai yang akan menduduki tugas baru; (4) pelatihan utnuk pengenalan proses atau prosedur kerja yang baru; (5) pelatihan bagi pegawai baru.

Pengembangan pegawai diadakan sebagai upaya mempersiapkan pegawai (SDI) agar dapat bergerak dan berperan dalam organisasi sesuai dengan pertumbuhan, perkembangan, dan perubahan organisasi. Pengembangan adalah proses pendidikan jangka panjang yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir sehingga tenaka kerja nonmanajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis dan untuk tujuan umum.[39]

d. Pendidikan

Pendidikan atau *education* secara umum merupakan usaha yang sengaja diadakan dan dilakukan secara sistematis serta terus-menerus dalam jangka waktu tertentu, sesuai dengan tingkatannya, guna menyampaikan, menumbuhkan dan mendapatkan pengetahuan, sikap, nilai, kecakapan atau keterampilan yang dikehendaki. Pelatihan dan pengembangan tidak langsung dikaitkan dengan perpindahan kerja baik secara horizontal maupun vertikal, sedangkan pendidikan secara sadar diadakan untuk menyiapkan pekerja agar siap diserahi pekerjaan yang berbeda dari pekerjaan yang mereka tangani dalam waktu yang tidak terlalu lama. Pergantian kerja itu

[39] Elmi, dkk,*Telisk Manajemen Sumber Daya Manusia,* (Jakarta : Mitra Wacana Media, 2018), hlm. 71-74

dapat diakibatkan oleh adanya pekerjaan baru karena perluasan usaha lembaga, berkurangnya pekerjaan karena ada perampingan usaha lembaga, atau perubahan struktur dan tata kerja sebagai dampa adanya teknologi baru. Bentuk pendidikan dapat bersifat formal seperti studi di perguruan tinggi atau nonformal dengan mengikuti kursus.[40]

C. Pelayanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani adalah "membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang". Moenir mengemukakan bahwa: "pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung".Selain dari pada itu, Ratminto dkk mengemukakan bahwa: Pelayanan adalah "suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara nasabah dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan pelanggan/ nasabah.[41]

Moenir mengatkan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain langsung.[42]

---

[40] Hardjana, Agus M, *Training SDI yang Efektif*, (Yogyakarta : Kanisius, 2001), hlm. 3-14

[41] Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, (yogyakarta : Pustaka Belajar,2005, hlm. 2

[42] Moenir, Manajemen Pelaanan Umum DI Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara, 2003), hlm. 6-88

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat kualitatif, sebagai prosedur penelitian yang dimana menghasilkan data deskriptif berupa kata –kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan jenis penelitian deskriptif1 kualitatif. Metode deskriptif kualitatif sangat berguna untuk melahirkan teori-teori tentatif. Ciri-ciri dari metode deskriptif kualitatif ini ialah menitik beratkan pada observasi. Peneliti terjun langsung kelapangan, bertindak sebagai pengamat.[43]

Menurut Lexy J. Moleong mendefenisikan penelitian kualitatif yang dikutip oleh Danu Eko Agustinova sebagai sebuah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, motivasi, tindakan, dan tingkah yang secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata- kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah lainnya.[44]

Didalam penelitian deskriptif tidak diperlukan administrasi dan pengontrolan terhadap perlakuan. Penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya untuk menggambarkan “apa

[43] Elvinaro Ardianto, *Metodologi peneliti an untuk Public Relation,* (Bandung : Simbiosa Rekatama Media, 2016), hlm. 60

[44] Danu Eko Agustinova, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif,* (Yogyakarta : Calpulis, 2015), hlm. 9

adanya" tentang sesuatu variabel, dan keadaan.[45]

B. Lokasi dan Waktu penelitian

Penelitian ini penulis lakukan yang berada di simpang empat kabupaten pasaman barat. Waktu penelitian penulis pada saat terjadinya magang berlangsung sampai saat sekarang ini.

C. Data Dan Sumber Data

1. Data Primer

   Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli diperoleh dari objek yang di teliti. Dan data primer yang diperoleh dari peneliti di penelitian ini adalah melakukan observasi atau wawancara.

2. Data sekunder

   Data sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung atau didapat dari pihak lain seperti laporan laporan, buku jurnal penelitian, artikel dan majalah ilmiah yang berkaitan dengan materi penelitian ini.

D. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian, ia banyak memiliki pengalaman tentang latar penelitian, ia berkewajiban secara suka rela menjadi anggota tim peneliti walaupun bersifat informal. Sebagai anggota tim dengan kebaikan dan

[45] Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian,* (Jakarta : Rineka Cipta, 2013),1 Hal. 234

kesukarelaannya ia dapat memberikan pendapat dan pandangan tentang nilai-nilai, sikap, proses yang menjadi latar penelitian setempat.[46]

Adapun yang menjadi informan kunci dari penelitian ini adalah Pimpinan Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Manajer Bidang Pemanfaatan Data, Inovasi Pelayanan (KABID PDIP).

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan penulis wawancara , observasi dan dokumentasi.

a. Observasi

Observasi adalah mengadakan pengamatan langsung kelapangan baik kepada karyawan langsung,maupun pimpinan. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat1 sebagai sasaran objek penelitian.

b. Wawancara

Mengadakan wawancara langsung antara satu orang, dua orang atau lebih dengan pimpinan dan karyawan, yang memiliki saran dan sebagainya yang terkait dengan masalah yang ingin diteliti.

c. Dokumentasi

Adalah data pendukung dari teknik wawancara dan observasi untuk mendapatkan kumpulan data yang berbentuk catatan- catatan yang penting.

F. Metode Analisis Data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan penelitian kualitatif yaitu menganalisis data yang dijabarkan dalam kalimat secara verbal yaitu diperoleh dari hasil wawancara dan observasi. Langkah-langkahnya sebagai berikut.[47]

---

[46] Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1993), hlm. 310

[47] Anis Fuad dan Kandung Sapto Nugroho, *Panduan Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta : Graha Ilmu,2014), hlm. 16-17

1. Tahap reduksi data

   Reduksi data dapat dimaknai sebagai proses memilah dan memilih, menyederhanakan data yang terkait dengan kepentingan penelitian saja, Redukasi dilakukan sejak pengumpulan data, dimulai dengan membuat ringkasan, menelusuri tema dan yang lainnya dengan maksud menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan, kemudian data tersebut diverivikasi

2. Tahap penyajian Data

   Informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif, dengan tujuan dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah dipahami.

3. Tahap Penarikan kesimpulan (verifikasi)

   Dalam penelitian kualitatif melakukan penarikan kesimpulan dengan berdasarkan pola-pola yang sudah tergambarkan dalam penyajian data. kemudian mendapatkan sebuah gambaran utuh tentang fenomena yang diteliti dan kemudian disimpulkan dan dijadikan sebagai temuan baru, maka penelitian sudah dianggap selesai.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Menurut sejarahnya, nama Kabupaten Pasaman Barat diambil dari nama sebuah gunung yang terdapat di daerah Kabupaten Pasaman. Selain itu juga terdapat sebuah sungai yang bernama sungai Pasaman. Kata Pasaman sendiri berasal dari kata "Pasamoan" yang berarti kesepakatan atau kesamaan pendapat antar golongan etnis penduduk yang mendiami wilayah Pasaman yaitu Minangkabau, Mandailing dan Jawa.

Sebenarnya secara kultural cukup banyak perbedaan antara Suku Minangkabau, Suku Mandailing dan Suku Jawa. Perbedaan ini dibidang adat istiadat, bahasa, sikap dan prilaku hidup. Namun dibalik perbedaan itu, banyak pula kesamaan visi dan persepsi sehingga masyarakat Pasaman Barat dapat hidup berdampingan dalam kerukunan dan kedamaian.

Setelah lebih dari setengah abad, akhirnya dengan adanya otonomi daerah Pasaman dimekarkan menjadi dua kabupaten berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Dharmasraya, Kabupaten Solok Selatan, dan Kabupaten Pasaman Barat.

Berdasarkan Undang Undang Nomor 38 Tahun 2003 tersebut, Kabupaten Pasaman Barat (sebagai Kabupaten Pemekaran) resmi berpisah dari Kabupaten Pasaman (sebagai Kabupaten Induk) pada tanggal 7 Januari 2004, yang ditandai dengan pelantikan Pejabat Pelaksana Tugas Bupati Pasaman Barat.

Saat ini Kabupaten Pasaman Barat telah menjadi salah satu daerah, yang sebelumnya daerah terisolir, telah berubah menjadi salah satu daerah yang berkembang pesat dan menjadi "mutiara" di provinsi Sumatera Barat.

1. Letak Geografis Daerah

Kabupaten Pasaman Barat memiliki luas 3.887,77 km^2 atau setara dengan 9,21% dari luas total Propinsi Sumatera Barat. Sedangkan secara geografis Kabupaten Pasaman Barat berada pada garis lintasan khatulistiwa (equator) antara $0^0$33’ Lintang Utara sampai dengan $0^0$11’ Lintang Selatan serta $99^0$10’ Bujur Timur sampai dengan $100^0$04’ Bujur Timur. Kondisi topografi wilayah Kabupaten Pasaman Barat terdiri atas dataran rendah dan dataran tinggi dengan ketinggian bervariasi dari 0 sampai dengan 450 meter di atas permukaan laut.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Dharmasraya, Kabupaten Solok Selatan dan Kabupaten Pasaman Barat di Propinsi Sumatera Barat, wilayah administratif Kabupaten Pasaman Barat memiliki batas-batas sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Mandailing Natal (Propinsi Sumatera Utara).
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Pasaman.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Agam.

Sebelah Barat berbatasan dengan Samudera Indonesia (garis pantai ±152 km).



Topografi wilayah Kabupaten Pasaman Barat meliputi daerah datar, bergelombang, berbukit dan pegunungan. Perbukitan dan pegunungan terdapat pada sebagian besar wilayah Kecamatan yang berbatas dengan Kabupaten Pasaman di bagian timur dan Kabupaten Mandailing Natal di bagian utara. Wilayah topografi datar meliputi daerah Barat dari seluruh kecamatan yang berbatas dengan Samudera Hindia yaitu Kecamatan Kinali, Luhak Nan Duo, Sasak Ranah Pasisie, Pasaman, Sungai Aua, Lembah Melintang, Koto Balingka dan Sungai Beremas.

Kabupaten Pasaman Barat terletak pada ketinggian antara 0 – 2.192 meter di atas permukaan laut. Gunung tertinggi di Kabupaten Pasaman Barat adalah Gunung Talamau dengan ketinggian 2.192 meter di atas permukaan laut.

Tanah Pasaman Barat yang subur terbentang dari utara ke selatan sangat cocok untuk pertanian dalam arti luas perkebunan, tanaman pangan, peternakan dan perikanan, sehingga dengan kata lain dapat disebut sebagai pusat agro bisnis. Dengan berkembangnya agro bisnis tentunya melahirkan kegiatan agro industri.

2. Tujuan Profil Pengembangan Kependudukan kabupaten Pasama Barat

Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2017 ini disusun dengan memanfaatkan data registrasi yang dihasilkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), Data Konsolidasi Bersih Semester 2 Tahun 2017 yang diterbitkan oleh Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan sumber data lintas sektoral lainnya, yang bertujuan untuk :

1. Memberikan gambaran umum mengenai kondisi dan potensi kependudukan wilayah Kabupaten Pasaman Barat;
2. Membantu para pengambil kebijakan dalam pengambilan keputusan yang tepat dalam proses pembangunan;

3. Menyediakan data dan informasi bagi pemerintah Kabupaten Pasaman Barat dalam merumuskan dan menyusun kebijakan pembangunan berwawasan kependudukan dan evaluasi kebijakan serta perencanaan program/kegiatan dan untuk kalangan akademisi, pelaku bisnis dan peminat demografi.

B. Visi, Misi Dan Moto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat

Visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat adalah **" Terwujudnya Sistem Administrasi Kependuddukan dan Pencatatan Sipil Pasaman Barat Yang Berstandar Nasional".**

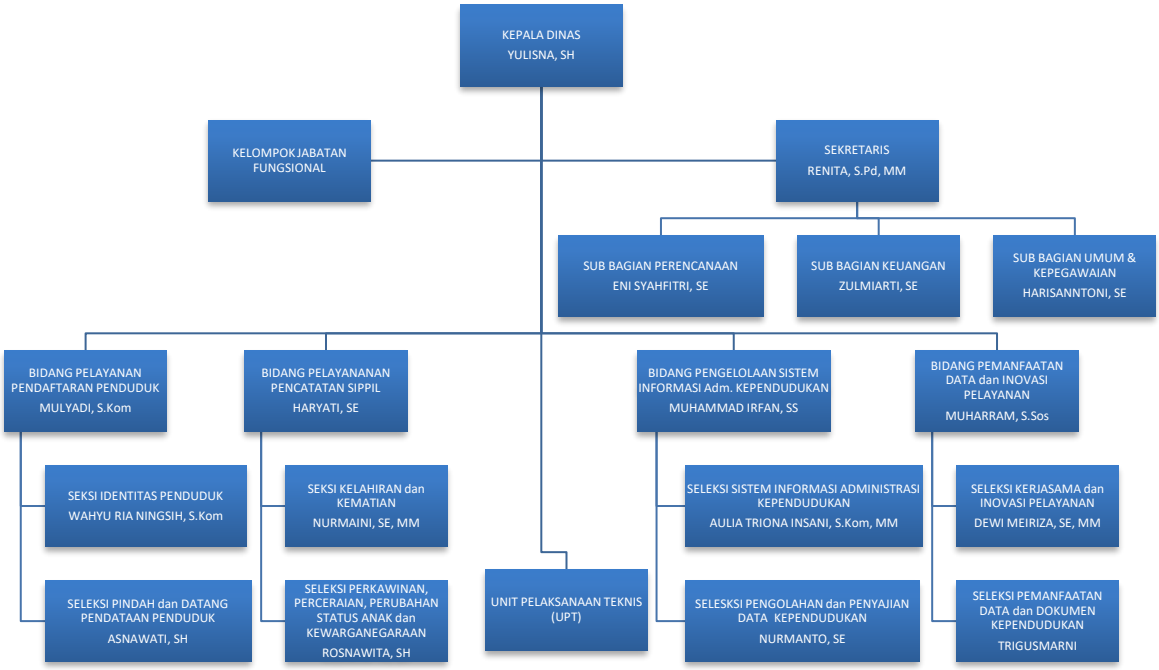
Untuk mencapai Visi tersebut Dianas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman mempunya Misi yaitu sebagai berikut:

1) Meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
2) Meningkatkan sarana dan prasaran aparatur kependudukan dan pencatatan sipil
3) Meningkatkan SDM dan disiplin aparatur kependudukan pencatatan sipil
4) Meningkatkan penetaan administrsai kependudukan dan unit pelaksana teknis dinas kependudukan dan pencatatan sipil

Moto dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat adalah **" Mela.yani dengan Prima (Profesional, Rama, Ikhlas Mudah, Dan Akuntabel)".**

D. Struktur Organisasi Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat

Struktur organisasi dalam perusahan merupakan salah satu alat untuk mempermudah kordinasi dan komunikasi, serta pengawasan atas semua aktifitas dari tenaga kerja untuk mencapai tujuan perusahaan secara efektif.



E. Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Sumber Daya Insani di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat

Sumber daya insani adalah seluru kemampuan atau poensi penduduk yang yang berada dalam satu wilayah tertentu beserta karakteristik atau ciri demografis, sosial maupun ekonominya yang dapat dimanfaatkan untuk keperluan pembangunan.[48] Pengembangan sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai seperangkat aktivitas yang sistematis dan terencana yang dirancang dalam memfasilitasi para pegawainya dengan kecakapan yang

[48] Papayungan, M.M, *Pengembangan dan Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia Menuju Masyarakat Industrial Pancasila.* (Bandung: Mizan, 1995), hlm. 110

dibutuhkan untuk memenuhi tuntutan pekerjaan, baik pada saat ini maupun masa yang akan datang.[49] Strategi peningkatan kulitas sumber daya manusi merupakan suatu cara atau perencanaan bagaimana suatu lembaga atau perusahaan untuk mencapai tujuan tertentu. Perencanaan tersebut harus dilakukan dengan cermat, yaitu upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Pengembangan sumber daya manusia perlu dilakukan secara terencana dan berkesinambungan. Agar pengembangan dapat dilaksanakan dengan baik, harus lebih dahulu ditetapkan suatu program pengembangan sumber daya manusia. Progam pengembangan sumber daya manusia hendaknya disusun secara cermat dan didasarkan kepada metode-metode ilmiah serta berpedoman pada keterampilan yang dibituhkan perusahaan saat ini maupun masa depan. Pengembangan haruslah bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual serta moral sumber daya manusia supaya prestasi kerjanya baik dan mencapai hasil yang optimal.

Pengembangan sumber daya manusia dirasa semakin penting manfaatnya karena tuntutan jabatan atau pekerjaan, sebagai akibat kemajuan teknologi dan semakin ketatnya persaingan diantara perusahaan yang sejenis. Setiap sumber daya manusia yang ada di dalam suatu perusahaan (dunia kerja) dituntut agar bekerja efektif, efisien kualitas dan kuantitas pekerjaannya baik sehingga daya saing perusahaan semakin besar. Pengembangan ini dilakukan untuk tujuan nonkarier maupun karier bagi sumber daya manusia melalui latihan dan pendidikan.

Peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi kebutuhan yang mendesak dalam menghadapi persaingan kerja yang semakin ketat, untuk itu diperlukan usaha yang maksimal dari berbagai pihak. Upaya peningkatan sumber daya insani ini tidak hanya wajib dilakukan

---

[49] Wahyudi, Ilham, *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Menghadapi Era Globalisasi (Studi Kasus Koperasi BMT UGT Sidogiri Indonesia).* (Surabaya: Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Ampel, 2015).,hlm. 5

oleh pemerintah saja, akan tetapi wajib pula dilakukan oleh lembaga-lembaga non pemerintahan dan juga seluruh masyarakat. Pemerintah berupaya meningkatkan kualitas sumber daya insani melalui pendidikan, sedangkan lembaga non pemerintah melalui pelatihan untuk meningkatkan keterampilan.

Muharram, S.Sos selaku Manajer Sumber Daya Insani/ bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan mengatakan dalam wawancaranya sebagaimana berikut:

Berkaitan dengan Sumber daya manusia di suatu perusahaan harus selalu di upgrade setiap harinya, meskipun tidak melalui pendidikan formal sebagaimana mestinya namun melalui pelatihan-pelatihan atau sosialisasi bahkan rapat evaluasi disetiap bulannya.[50]

Menurut pemaparan Muharram, S.Sos dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dalam Capil senantiasa dilakukan, hal tersebut dimaksudkan guna memberikan pelayanan prima bagi masyarakatnya.

Hal tersebut sependapat dengan yang disampaikan oleh Harisantoni, SE selaku pimpinan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang menjelaskan bahwa masyarakat merupakan aset utama bagi pembangunan ekonomi, tanpa mereka kami tentu tidak akan mampu berdiri dan bertahan lama. Oleh karena itu memaksimalkan kualitas pelayanan merupakan solusi alternatif yang tepat guna untuk menjamin kepuasan masyarakat. Namun meskipun demikian, karena banyaknya masyarakat yang ada, mungkin kami sekarang belum bisa memberi kenyamanan semua pelayanan yang ada, hal tersebut murni menjadi kelemahan dan kekurangan kita.[51]

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil termasuk salah satu pembagunan ekonomi dari sekian banyak lembaga pembangunan yang ada di Indonesia, tentu memiliki beberapa kekurangan dan kelebihan yang terkait dengan kualitas mutu pelayanan. Dalam hal ini yang

[50] Muharram, S.Sos, Wawancara pada 14 Oktober 2021 selaku kepala PDIP DISDUK CAPIL
[51] Harisantoni, S.E, Wawancara pada 14 Oktober 2021 selaku Pimpinan DISDUK CAPIL

menjadi sorotan adalah sistem recruitment pegawai yang masih belum dilakukan dengan profesional.

Demikian sesuai dengan pendapat Muharram, S.Sos yang mengatakan :

Sistem recruitment kami belum dapat dikatakan profesional, hal tersebut dikarenakan sulitnya mencari calon karyawan Honor/THL yang linear dengan kebutuhan kami. Oleh karena itu diantara karyawan Honor/THL kami masih berpendidikan Sekolah menengah kejuruan baik yang pembangunan ekonomi maupun yang lain, disamping itu terdapat karyawan Honor/THL yang berijazah D3 maupun S1 yang tidak sesuai dengan kebutuhan kami. Namun, harus kami sampaikan bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil juga meiliki beberapa karyawan Honor/THL yang sesuai dengan kebutuhan yaitu D3 atau S1 Pembangunan Ekonomi, Ekonomi Islam dan Teknik maupun yang lainnya .[52]

Data diatas memberikan informasi bahwa sistem recruitment karyawan Honor/THL belum dilakukan dengan Profesional, hal tersebut dibuktikan dengan masih banyak karyawan Honor/THL yang tidak linear dengan bidangnya. Terlebih persentase antara yang linear dengan yang tidak belum sebanding. Secara disiplin Ilmu, seharusnya karyawan Honor/THL DISDUK CAPIL memiliki sertifikat ijazah yang sesuai dengan bidang pekerjaannya. Hal tersebut tentu berhubungan dengan manajemen bagaimana merecruitmennya sesuai dengan aturan yang dianjurkan pemerintahan.

Berdasarkan hal tersebut, DISDUK CAPIL memiliki kewajiban untuk melakukan upaya-upaya meningkatkan mutu kualitas sumber daya insani karyawannya. Salah satu bentuk usahanya adalah dengan adanya kajian teori setiap bulannya di pengurus pusat. Kajian tersebut ditujukan untuk memberi pemahaman kepada pegawai atau karyawan honor/thl agar terhindar dari pungli. Argumentasi itu searah dengan yang disampaikan oleh Muharram, S.Sos yang mengatakan Kami memiliki kajian-kajian islam dan teori setiap bulannya, hal itu

[52] Muharram, S.Sos, Wawancara pada 14 Oktober 2021 selaku kepala PDIP DISDUK CAPIL

dimaksudkan untuk meminimalisir pungli didalamnya. karena dalam lembaga pembangunan ekonomi harus bertindak sehati-hati mungkin. [53]

Berdasarkan beberapa keterangan tersebut dapat ditarik benang merah bahwa DISDUK CAPIL selalu gencar dalam melakukan peningkatan mutu kualitas sumber daya manusia karyawannya. Hal tersebut dimaksudkan untuk memfasilitasi karyawan Honor/THL dalam memahami layanan dan metode transaksi agar sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi islam.

A. Strategi peningkatan kualitas SDM Pegawai di DISDUK CAPIL

1. Training / Pelatihan Calon karyawan Honor/THL

   Training atau pelatihan dilaksanakan guna memenuhi syarat menjadi karyawan Honor/THL di DISDUK CAPIL. Sedangkan bentuk pelatihannya terbagi menjadi beberapa, yaitu:

   a. Pelatihan bagi calon karyawan

      Pelatihan baik bagi calon karyawan ditujukan untuk memberi pemahaman bagi calon karyawan selama 1 minggu. Dalam waktu singkat tersebut karyawan diberi bekal dan kompetensi untuk memahami prinsip-prinsip pembangunan ekonomi maupun yang lainnya

      Hal tersebut sesuai dengan pendapat Muharram, S.Sos sebagaimana berikut:

      Pelatihan calon karyawan merupakan hal yang wajib kami berikan, untuk memberi pengetahuan dan kopetensi sebagaimana mestinya.[54]

[53] Harisantoni, S.E, Wawancara pada 14 Oktober 2021 selaku Pimpinan DISDUK CAPIL
[54] Muharram, S.Sos, Wawancara pada 14 Oktober 2021 selaku kepala PDIP DISDUK CAPIL

Melihat begitu banyaknya kopetensi dan waktu yang sangat singakat, hal ini seharusnya menjadi catatan khusus bagi pihak Pimpinan. Karena hal tersebut dipastikan merupakan cara yang efisien namun jauh akan predikat efektif dan tepat sasaran

Setidaknya memberikan pelatihan kepada calon karyawan selama 1 bulan atau lebih, baik yang behubungan dengan pengetahuan ataupun kerja nyata lapangan.

b. Pelatihan bagi karyawan Honor/THL

Pelatihan karyawan Honor/THL ditujukan kepada karyawan Honor/THL yang sudah resmi diterima oleh DISDUK CAPIL. Pelatihan karyawan Honor/THL rutin dilaksanakan tiap bulannya disaat rapat evaluasi bulanan.

Kegiatan tersebut dilakukan secara tertutup menggunakan metode mentoring mengungkapkan kendala-kendala dan solusi dipecahkan secara bersama-sama.

Harisantoni mengatakan:

Pelatihan karyawan Honor/THL ini dilaksanakan secara rutin, dimaksudkan untuk tambahan bekal bagi setiap karyawan Honor/THL. Didalamnya terdapat audiensi baik kendala maupun solusi permasalahan.[55]

c. Pelatihan berjangka

Pelatihan berjangka ditujukan bagi karyawan Honor/THL yang sudah resmi diterima, hampir sama dengan

[55] Harisantoni, S.E, Wawancara pada 14 Oktober 2021 selaku Pimpinan DISDUK CAPIL

pelatihan karyawan Honor/THL namun biasanya pelatihan berjangka dilakukan oleh pengurus pusat DISDUK CAPIL.

Asumsi tersebut didukung oleh pendapat Harisantoni, SE yang mengatakan bahwa pelatihan berjangka merupakan bekal tambahan karyawan Honor/THL yang diselenggarakan oleh pengurus pusat.[56]

1. Sosialisasi Peningkatan mutu

Sosialisasi peningkatan mutu dilaksanakan oleh tiap bidang dengan jadwal masing-masing yang difasilitasi oleh pengurus pusat guna menambah wawasankaryawan Honor/THL. Sosialisasi biasanya berisi tentang semangat kerja tim, dan sikap-sikap profesionalisme bekerja serta sikap loyalitas. Pendapat ini didukung dengan pemaparan Muharram, S.Sos sebagaimana berikut:

Sosialisasi lebih ditekankan seperti penguatan kerja tim dan sikap profesionalisme serta loyalitas kepada instansi.[57]

2. Kajian – kajian islam

Kajian islam dilakukan setiap sebulan sekali, dimaksudkan untuk menambah wawasan tentang ilmu pengetahuan islam yang berhubungan dengan ekonomi islam. Selain itu juga berisi tentang nasihat-nasihat kepada karyawan Honor/THL tentang kehidupan sehari-hari.

Harisantoni, SE mengatakan:

Dalam kehidupan sehari-hari kita selaku manusia membutuhkan nasihat dan siraman ruhani, pada kajian tersebut biasanya kita mendapatkannya, selain itu pada kajian islami terdapat bab tentang

[56] Muharram, S.Sos, Wawancara pada 14 Oktober 2021 selaku kepala PDIP DISDUK CAPIL
[57] Muharram, S.Sos, Wawancara pada 14 Oktober 2021 selaku kepala PDIP DISDUK CAPIL

ekonomi islam.[58]

3. Rolling Karyawan antar Bidang

Roling atau pertukaran karyawan Honor/THL dilakukan setiap 2 tahun sekali, hal ini dimaksudkan sebagai kontrol manajeman dan menambah wawasan pengetahuan serta pengalaman karyawan Honor/THL. Setiap karyawan Honor/THL tidak bisa mengelak dari sistem rolling antar bidang. Realitanya setiap bidang jelas memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Oleh karena itu dengan adanya rolling dapat meningkatkan kompetensi karyawan Honor/THL antara yang satu dengan yang lainnya.

Muharram, S.Sos mengatakan:

Saya pernah dipindah tugaskan di bidang yang lain selama 2 tahun, kemudian selama 2 tahun itu banyak pengelaman yang saya pelajari. Saya banyak belajar dari masing-masing bidang sehingga bisa saya terapkan di bidang sekarang yang sedang saya tempati.[59]

Selain untuk menambah wawasan dan pengalaman, rolling antar bidang dimaksudkan untuk melakukan kontrol tiap bidang. Karena Pimpinan merupakan hal yang wajib dilakukan oleh suatu perusahaan. Harisantoni, SE selaku Pimpinan memaparkan, kontrol organisasi dan manajemen konflik harus dilakukan oleh setiap bidang, baik kontrol pelayanan dan kontrol manajeman pengawasan pelayanan untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan baik terjadinya pungli maupun mandat kerja.

4. Linearisasi Pendidikan Sunber Daya Insani karyawan Honor/THL

[58] Harisantoni, S.E, Wawancara pada 14 Oktober 2021 selaku Pimpinan DISDUK CAPIL
[59] Muharram, S.Sos, Wawancara pada 14 Oktober 2021 selaku kepala PDIP DISDUK CAPIL

Linearisasi pendidikan ditujukan karyawan Honor/THL yang ingin melanjutkan studi atau pendidikan formal, DISDUK CAPIL memberikan beasiswa kepada karyawan Honor/THL yang memenuhi syarat dan bertanggung jawab menyelesaikan studinya. Disisi lain, DISDUK CAPIL mempunyai satu kebijakan terhadap penerima beasiswa berkaitan dengan jurusan pendidikan yang diambil harus sesuai dengan kebutuhan kantor, seperti ekonomi pembangunan, teknik dan ekonomi islam.[60]

B. Kendala-kendala dalam meningkatkan kualitas SDM

1. Sulitnya menentukan waktu pelatihan

karyawan Honor/THL biasanya telah disibukan oleh jadwalnya masing- masing. Terlebih pegawai dan karyawan juga memiliki kesibukannya sendiri-sendiri. Baik kesibukan bersosial maupun keluarga. Meskipun telah dilaksanakan beberapa sosialisasi profesionalitas kerja namun hal tersebut menjadi hal yang memang sulit diselesaikan. Terlebih yang berkaitan dengan keluarga atau jadwal pribadi.

Muharram, S.Sos mengatakan :

Kami sangat kesulitan dalam menentukan jadwal-jadwal pelatihan, karena kami belum bisa mengerti jadwal pribadi masing-masing. Oleh karena itu kami hanya menjadwalkan pelatihan sesuai dengan keputusan pimpinan dan memberikan penekanan-penekanan kepada karyawan Honor/THL akan pentingnya loyalitas kerja.[61]

[60] Harisantoni, S.E, Wawancara pada 14 Oktober 2021 selaku Pimpinan DISDUK CAPIL
[61] Harisantoni, S.E, Wawancara pada 14 Oktober 2021 selaku Pimpinan DISDUK CAPIL

2. Minimnya daya karyawan Honor/THL terhadap materi

Daya tangkap atau IQ berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya. selain karena perbedaan IQ alat komunikasi juga menjadi pengganggu dalam setiap pelatihan yang dilaksanakan. Hal tersebut juga dapat dikatakan minimnya profesionalitas kerja karyawan Honor/THL.

Harisantoni, SE berpendapat:

Handphone menjadi tantangan bagi orang yang sedang belajar, tidak hanya anak sekolahan tapi bagi kami juga sama. Kami terkadang lebih memerhatikan sosialita ataupun bagaimana menggunakan alat dan juga aplikasi yang saat sekarang ini merupakan salah satu alat dibandingkan pelatihan atau sosialisasi yang telah dilaksanakan. Mungkin kami termasuk orang yang belum dewasa dalam menggunakan teknologi yang ada.[62]

Seharusnya karyawan Honor/THL DISDUK CAPIL dapat bersikap dewasa dalam menggunakan teknologi, karena hal tersebut merupakan bagian dari loyalitas dan profesionalitas kerja. Oleh karena itu, pendidikan ilmu teknologi juga dirasa sangat penting bagi setiap karyawan Honor/THL guna meningkatkan kualitas mutunya.

Solusi dalam pengembangan dan peningkatan kualitas Sumber Daya Insani yang akan dilakukan oleh DISDUK CAPIL, perlu dilakukan penataan sistem pendidikan dan pelatihan baik bagi karyawan Honor/THL yang dalam pelaksanaanya disesuaikan dengan kondissi dan kemampuan perusahaan bserta tuntutan perkembangan ilmu pengetahuan

[62] Harisantoni, S.E, Wawancara pada 14 Oktober 2021 selaku Pimpinan DISDUK CAPIL

dan teknologi yang dibutuhkan DISDUK CAPIL saat ini dan masa yang akan datang.

Untuk mencapai visi DISDUK CAPIL menjadi perusahaanyang terkemuka yang mampu mendorong pertumbuhan pembangunan daerah sehingga dapat memberdayakan pembangunan rakyat diperlukan segera perubahan yang mendasar dan fungsional organ-organ perusahaan yang bermuara pada peningkatan kinerja organisasi.

Kompetensi adalah kesatuan antara pengetahuan, keahlian dan perilaku yang berpengaruh terhadap kesuksesan/kegagalan individu dalam menjalankan suatu tuntutan pekerjaan atau jabatan. Standar kompetensi adalah dokumen yang memuat kompetensi yang dibutuhkan pada tingkat/level dalam suatu jabatan berdasarkan job discriptionnya. Sasaran tahap ini adalah agar kompetensi yang dimiliki karyawan Honor/THL dapat sesuai dan dibanding dengan kompetensi standar untuk setiap tingkat/level jabatan apakah kompetensinya sudah terpenuhi atau masih ada Gap Kompetensi.

Standar kompetensi yang disusun terdiri dari 3 (tiga) bagian yaitu Kompetensi Inti, Kompetensi Kelompok dan Kompetensi Khusus. Sehingga dapat memberi motifasi terhadap para karyawan Honor/THL DISDUK CAPIL untuk meningkatkan kualitas kinerjanya sehingga dapat meningkat kualitas DISDUK CAPIL kedepanya.

BAB V

PENUTUPAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan serta pembahasan dan analisis pada bab - bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi kebutuhan yang mendesak dalam menghadapi persaingan kerja yang semakin ketat, untuk itu diperlukan usaha yang maksimal untuk meningkatan kualitas sumber daya insani karyawan honor/ THL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Diantara usahanya adalah Training / Pelatihan karyawan Honor/THL, baik pelatihan calon karyawan Honor/THL, Pelatihan bagi karyawan Honor/THL atau, Pelatihan berjangka. Selain itu Sosialisasi Peningkatan mutu, Kajian – kajian islam, Roling Pegawai antar Bidang, dan Linearisasi Pendidikan sumber daya insani karyawan Honor/THL.
2. Kendala-kendala dalam meningkatkan kualitas SDM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil antara lain sulitnya menentukan waktu pelatihan dikarenakan berbedanya kesibukan setiap karyawan Honor/THL. Selain itu juga daya tangkap karyawan Honor/THL terhadap materi pelatihan.

B. Saran

1. Pembahasan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atas sudah menampakan strategi peningkatan kualitas sumber daya manusia di. Sebaiknya dapat dijadikan bahan evaluasi dalam memperbaiki dan memaksimalkan proses penyelesaian peningkatas kualitas.
2. Sebaiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat lebih

memperhatikan proses recruitment calon karyawan Honor/THL dan upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia karyawan Honor/THL.

3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hendaknya dapat meminimalisir kendala-kendala dalam menigkatkan kualitas sumber daya manusia karyawan Honor/THL.

DAFTAR PUSTAKA

Adriana Dadi. 2008. *Pemasaran Steategik*. Yogyakarta : Andi Offset

Atik Septi Winarsih dan Rtminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta : Bumi Akasara

Ardianto Elvinaro. 2016. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relation*. Bandung : Simbiosa Rektama Media

Agustinova Eko Danu. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Calpulis

Arikunto Suharsimi. 2013. *Manajemen Penilitian.* Jakarta : Rineka Cipta

Agus. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BANK Mandiri Persero TBK Cabang Pinrang*. Makasar : UIN Alauddin Makasar

Amstrong Michael. 2009. *Strategi Human Resource Management*. Jakarta : PT. Gramedia

Asep Iwan Setiawan, Arief Rahman dan Miftahuddin. 2018. *Strategi Perkembangan SDM dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jurnal Manajemen Dakwah. 2(3)

Doni Juni Priansa dan Suwanto. 2011. *Manajemen SDM*. Bandung : Alfabeta

Gauzali Saydam. 2002. *Manajemen Sumber Daya*. Jakarta : Djambatan

Martina Sopa, dkk. 2013. *Strategi Inovasi Produk Wisata Dalam Upaya Meningkatkan minat berkunjung wisatawan ke brama tirta jati luhur Purwakarta*. Jurnal Khasana Ilmu. 4(2)

Moenir. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara

Marwansyah. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*. Bandung : Alfabeta

M. Bage Susan. 2006. *Strategi Pelayanan Pelanggan*. Yogyakarta : Argo Publisher

Noor Syamsudin. 2014. *Penerapan Analisis SWOT dalam Menentukan Strategi Pemasaran Daihatsu Luxio di Malang*. 2(2)

Nurjaman Kadar. 2014. *Manajemen Personalia*. Bandung : Pustaka Setia

Puji Suci Raharyu. 2015. Esensi Manajemen Strategi. Sidoarjo : Zifatama Publiher

Raymond Paul Cristian. 2014. *Analisis SDM dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Organisasi Kepercayaan Masyarakat dan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire*. Malang : Institut Teknologi Nasional Malang

Rifai Velthzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya untuk Perusahaan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada

Rangkuti Freddy. 2006. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama

R. David Fred. 2012. *Konsep Manajemen Strategi*. Jakarta : Selemba Empat

Suprankno Hendrawan,dkk. 2005. *Advenced Strategic Manajemen*. Jakarta : PT. Gramedia Utama

Sugiarto dan Darma Didurianto. 2004. *Brand Equity Ten Strategi Memimpin Pasar.* Jakrta : PT. Gramedia Pustaka Utama

Sutrisno Edy. 2009. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group

Suleman sukur. 2019. *Kualitas pelayanan E-KTP Di Dinas Kependdukan Dan Catatan Sipil Kabupaten HalmaheraSelatan*. Jurnal Administrasi Publik. 5(1)

Soekidjo dan Notoadmojo. 2015. *Penembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rinerka Cipta

Taufik Muhammad Ali. 2004. *Praktik Manajemen Berbasis Al-Qur'an.* Jakarta : Geme Isnani

Tjiptono Fandy. 2005. *Strategi Bisnis.* Yogyakarta : Andi

Wahyudi Sri Agustinus. 1996. *Manajemen strategi.* Jakarta : Banirupa Aksara

Wistono Sadu, dkk. 2002. *Manajemen Sumber Daya Aparatir Daerah*. Bandung : Fokus Media

Wilson. 2009. *Pengembangan Atribut Jasa*. Jawa Barat : Universitas Indonesia

Zulkieflimansyah dan Setiawan Hari Purnomo. 2001. *Manajemen Strategi*. Jakarta : Lembaga Penerbitan FEUI