

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya keinginan yang belum terwujud dari Bangsa Indonesia sampai pada saat ini adalah terciptanya keadilan sosial, keharmonisan dalam bermasyarakat, kesejahteraan dan kemakmuran yang merata bagi seluruh masyarakat Indonesia. Sampai pada saat ini masyarakat Indonesia masih mempertanyakan kemanakah sosok pemimpin Indonesia yang mampu membawa negara ini ke arah yang lebih baik, sampai pada saat ini juga sudah banyak kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah, dari kebijakan yang menyentuh kehidupan dan aspek ekonomi menengah kebawah sampai pada kebijakan yang menguntungkan kaum kapitalis.

Dengan bergantinya masa kepemimpinan di Indonesia setiap lima tahun sekali, maka berganti pula pola pergerakan politik yang berkembang dalam pemerintahan dan Negara Kesatuan Republik Indonesia. "*Kesejahteraan masyarakat*" merupakan konsep awal yang harus dipikirkan oleh para pemimpin Indonesia, bagaimana cara mensiasatinya masyarakat agar dapat menerima program kerja yang akan dibuat kelak. Pada dasarnya masyarakat Indonesia sudah diberikan kebebasan yang cukup dari pemerintahan pusat, kewenangan yang diberikan pemerintah pusat ke daerah merupakan salah satu kebijakan yang menguntungkan masyarakat daerah itu sendiri. Namun karena masih adanya budaya "*Nabab*" atau budaya KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) di Indonesia

yang selalu menggerogoti kepercayaan yang dilimpahkan dari pusat ke daerah akan berdampak buruk bagi perkembangan daerah itu sendiri. Yang pada akhirnya pemerintahan pusat harus membuat kebijakan atau program kembali guna untuk membenahi suatu wilayah atau daerah yang mengalami kesulitan dalam proses perkembangan Otonomi daerah.

Pada kenyataannya dalam wilayah kesatuan Republik Indonesia yang mengemban satatus Otonomi masih banyak wilayah yang belum layak dikenakan status otonomi daerah, ini dikarenakan kemampuan SDM yang tidak mendukung, pemanfaatan SDA yang tidak optimal, tingkat pengangguran yang tinggi, dan masih rendahnya terhadap pelayanan publik. Akan menyebabkan suatu wilayah tersebut mengalami kesulitan dalam proses pertumbuhan dan pembangunan daerah.

Dengan munculnya permasalahan-permasalahan seperti di atas, maka masing-masing daerah sudah seharusnya menyusun strategi dalam proses perkembangan dan pembangunan daerah, Guna untuk meng-antisipasi keadaan yang tidak di duga-duga. Demikian halnya dengan Pemkab Rejang Lebong yang berkerja sama dengan BAPPEDA (Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah) untuk meng-antisipasi permasalahan yang akan menghambat pertumbuhan dan perkembangan daerah tersebut. Maka strategi yang di dilakukan oleh Pemkab adalah memberikan DIKLAT di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) SDM guna meningkatkan kualitas SDM dalam persaingan era- globalisasi dan era pasar bebas tahun 2010 nanti

PNS (Pegawai Negeri Sipil) adalah sumber daya negara yang berperan strategis dalam mengemban tugas pemerintah dan pembangunan. PNS merupakan kelompok pekerja yang memiliki beberapa keunikan, yang *pertama*, sumber gaji mereka adalah pajak yang dibayarkan oleh masyarakat. Namun yang terjadi justru masyarakat yang harus mengeluarkan uang ekstra ketika hendak mendapatkan pelayanan publik. *Kedua*, gaji PNS diklaim tidak cukup bahkan untuk hidup normal. Anehnya, penerimaan untuk jadi PNS selalu di banjiri oleh para peminat. Bahkan dengan tambahan uang pelicin yang jumlahnya puluhan juta rupiah. *Ketiga*, pelayanan publik tidak memadai karena alasan kekurangan sumberdaya. Anehnya, pegawai negeri di anggap sebagai kelompok tidak pernah bekerja dengan maksimal.

Mengacu pada Undang-Undang No 22 Tahun 1999, yang berbunyi "Bahwa sistem pemerintahan negara kesatuan Republik Indonesia menurut UUD Tahun 1945 memberikan keleluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah, dalam penyelenggaraan Otonomi daerah, dipandang perlu untuk lebih menekankan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat pemerataan dan keadilan, serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah.<sup>1</sup> Dalam menghadapi perkembangan keadaan, baik di dalam maupun luar negeri, serta tantangan persaingan global, di pandang perlu menyelenggarakan otonomi daerah dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata, dan bertanggung jawab kepada daerah secara proporsional, yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian, dan pemanfaatan sumber daya nasional, serta perimbangan keuangan pusat dan

---

<sup>1</sup> Sinar Grafika, *Undang-undang Otonomi Daerah 1999*.

daerah, sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi masyarakat, pemerataan, dan keadilan, serta potensi dan keanekaragaman daerah. Yang dilaksanakan dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.” Serperti itulah pernyataan yang dapat ditangkap dalam Undang-undang No 22 tahun 1999, dalam sejarah Otonomi Negara Indonesia.

Dengan adanya Desentralisasi kekuasaan dari pusat ke daerah sedikit banyak akan membantu daerah tersebut untuk lebih dewasa dalam mengatasi dan menyikapi permasalahan dari berbagai aspek yang ada dalam wilayah daerah otonom itu sendiri, termasuk juga dengan memberikan program pelatihan khusus guna meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM dalam persaingan dunia kerja.

Berhubungan dengan perencanaan dan pembangunan daerah pada realitanya Kabupaten Rejang Lebong masih mengalami beberapa kendala untuk mencapai pembangunan dan perkembangan daerah.

Adapun kendala-kendalanya sebagai berikut :

1. Keterbatasan kemampuan SDM sehingga prinsip manajemen sering diabaikan.
2. Tingginya tingkat pengangguran
3. Minimnya skill yang dimiliki SDM sehingga mengalami kesulitan dalam persaingan dunia kerja.
4. Kurangnya pemanfaatan SDA (masih kurangnya sarana dan prasarana

5. Adanya ketidak seimbangan antara jumlah pegawai dengan kualitas SDM yang ada akibat rekrutimen yang keliru sehingga menimbulkan kecendrungan yang kurang baik dan tidak efisien.<sup>2</sup>

Pada dasarnya pendapatan Kabupaten Rejang Lebong dihasilkan dari redistribusi pajak dan selebihnya pemasukan dari pariwisata dan perkebunan. Sangat disayangkan sekali kabupaten Rejang Lebong dapat dikatakan salah satu daerah yang berpotensi, selain hasil pertanian dan pariwisata Kabupaten Rejang Lebong juga masih memiliki beberapa potensi yang lainnya yaitu pemanfaatan hutan, hutan yang masih asri seharusnya menjadi salah satu sumber pemasukan daerah juga, namun karna masih kurangnya tenaga ahli dan tekhnisi maka hutan yang masih berpotensi tersebut belum bisa dimanfaatkan sebagai salah satu pemasukan daerah. Kurangnya koordinasi dalam memberikan pelayanan publik dengan baik menjadi salah satu permasalahan dalam pemerintahan, dengan demikian Strategi memberikan DIKLAT terhadap UPTSA (Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap) sangatlah diperlukan karena, dalam memberikan pelayanan terhadap publik merupakan tugas pokok dari UPTSA dalam memberikan kontribusi kinerja pemerintah terhadap pelayanan publik.

Apabila diteliti lebih jauh lagi maka bukan hanya kurangnya SDM yang menjadi kendala dalam pertumbuhan perekonomian dan pembangunan di daerah kabupaten Rejang Lebong, melainkan kurangnya keterampilan dan skill SDM

---

<sup>2</sup> Wawancara Eksklusif, PNS Pemkab Rejang Lebong, 16 Oktober 2007

yang berada di dalam UPTSA sehingga sangat diperlukan adanya pendidikan dan pelatihan dalam Program pemerintah dalam Meningkatkan kualitas SDM.

## **B. Rumusan Masalah**

Setelah melihat permasalahan yang telah di paparkan di atas tadi maka saya menarik rumusan masalah, yaitu :

***” Bagaimana strategi yang dilakukan Pemkab Rejang Lebong dalam meningkatkan kualitas SDM ”***

Yang mana dalam implementasinya masih mengalami permasalahan di bidang teknis di lapangannya.

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui lebih mendalam tentang pemerintahan kabupaten Rejang Lebong khususnya berkaitan dengan strategi dalam perencanaan pembangunan daerah.
2. Untuk mengetahui strategi Pemkab kabupaten Rejang Lebong dalam meningkatkan kualitas SDM.
3. Untuk mengetahui koordinasi dinas dan instansi lainnya yang berhubungan dalam pelaksanaan pembangunan daerah.
4. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan perencanaan dan pembangunan daerah.
5. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dalam pelaksanaan perencanaan dan pembangunan daerah.

#### **D. Manfaat Penelitian.**

Manfaat dari penelitian ini sendiri adalah untuk membangun konsistensi dan tanggung jawab karyawan dalam kinerja sehingga profesionalitas terbangun dengan adanya pelatihan-pelatihan yang diberikan pada SDM yang berkompeten. Dengan memeberikan pelatihan skill yang diberikan Pemkab akan meminimalisir krisis SDM dalam suatu daerah yang sedang mengalami proses otonomi, setidaknya tingkat pengangguran dapat di imbangi dengan SDM yang berkualitas dan berpotensi dalam program perencanaan pembangunan daerah.

Adapun manfaat dari penelitian sebagai berikut :

1. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas SDM sesuai dengan taraf standar nasional. Pada dasarnya SDM yang masuk dan berkerja di lembaga pemerintahan sudah seharusnya mempunyai kemampuan dan basik dalam kompetensi dunia kerja. Dengan SDM yang berkualitas sesuai dengan taraf standar nasional maka akan sangat membantu percepatan poses pertumbuhan perencanaan dan pembangunan daerah.
2. Meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, sehingga memberikan kepuasan terhadap Publik.
3. Memperbaiki kinerja dengan program pelatihan yang komprehensif, dengan adanya program pelatihan SDM yang diberikan oleh Pemkab Rejang Lebong akan membantu mengasah kemampuan dan rasa percaya diri serta tanggung jawab SDM terhadap hasil kinerja

4. Meningkatkan skill dan kreatifitas SDM dalam loka karya. Akan meminimalisir tingkat kesulitan dan adaptasi SDM terhadap ruang lingkup dunia kerja.
5. Meningkatkan kualitas dan peran SDM yang sudah ada untuk memberikan kontribusi secara optimal terhadap pelayanan publik.
6. Memberikan kesempatan pada SDM untuk memperbaiki kinerja dalam implementasi program kerja.

#### **E. Kerangka Dasar Toeri**

Teori dalam suatu penelitian merupakan hal yang sangat penting. Sehingga permasalahan yang diteliti tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditentukan, teori adalah konsep yang saling berhubungan, sehingga aturan logis menjadi bentuk pernyataan tertentu, yang akhirnya menjadi fenomena secara ilmiah. (Glen E. Smell Berken dalam Lexy J. Melony " Metode penelitian kualitatif "

Oleh karena itu, dalam penelitian ini dasar-dasar teori yang digunakan meliputi :

##### **1. Manajemen Strategis**

###### **a. Pengertian Strategi.**

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia pengertian strategi dijelaskan dalam hal 859-860 adalah 1) Siasat, 2) Ilmu Siasat, 3) Rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.<sup>3</sup> Sama halnya dengan langkah-langkah manajemen yang sistematis dan komprehensif.

---

<sup>3</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia. Hal 859-860.



Kelangsungan hidup dari suatu organisasi dalam pemerintahan tidak hanya tergantung pada reaksinya terhadap perubahan yang terjadi, tetapi tergantung pada kemampuan pemerintah Rejang Lebong untuk menciptakan perubahan dan kreativitas untuk mengarahkan situasi yang sedang mengalami proses perkembangan daerah menjadi lebih kondusif dan menguntungkan.

Dalam sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, rencana strategis merupakan langkah awal yang harus dilakukan oleh instansi pemerintah agar mampu menjawab tuntutan lingkungan strategi lokal, nasional, dan global dan tetap berada dalam tatanan sistem administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Lebih lanjut lagi strategi adalah suatu rencana untuk mencapai tujuan tertentu yang disusun sedemikian rupa oleh suatu organisasi sesuai dengan misi yang hendak diraihnya sekaligus untuk melaksanakan mandat atau tugas-tugas yang diembannya dengan mempertimbangkan pengaruh faktor-faktor lingkungan eksternal maupun internal.

Setiap organisasi memiliki strategi, karena tentu saja untuk mewujudkan tujuan-tujuannya organisasi harus punya rencana kegiatan. Strategi organisasi tampak pada pola-pola tujuannya, kebijakannya, program-programnya, kegiatan, keputusan dan pengalokasian, sumber dananya. Suatu strategi yang efektif harus memenuhi beberapa kriteria

- 1) Strategi secara teknis harus dapat dijalankan
- 2) Strategi secara politis dapat diterima oleh para Key Stakeholders.
- 3) Strategi harus sesuai dengan filosofi dan nilai-nilai organisasi.
- 4) Strategi harus sesuai dengan Isu strategi yang hendak dipecahkan.

Seperti dikemukakan sebelumnya, bahwa strategi bagi suatu organisasi merupakan alat untuk meraih tujuan. Sementara itu dalam konsep sistem, Organisasi terdiri dari Sub-sub sistem yang kecil, yang masing-masing mempunyai tujuan khusus, sehingga terdapat tingkatan-tingkatan tujuan tertentu, yaitu tujuan menyeluruh organisasi dan tujuan inkremental sub-sub sistem. Yang tentunya masing-masing memerlukan strategi pencapaiannya.

#### b. Ciri-ciri Utama Strategi.<sup>4</sup>

##### 1) Ufuk Waktu (Time Horizon)

Istilah strategi digunakan untuk menerangkan aktifitas-aktifitas yang mencakup sebuah ufuk waktu yang diperluas dengan memperhatikan, waktu yang diperlukan untuk melaksanakan aktivitas-aktivitas dan waktu yang diperlukan mengobservasi dampaknya.

##### 2) Dampak

Sekalipun konsekuensi-konsekuensi mengikuti strategi tertentu akan menjadi jelas untuk jangka waktu yang panjang, dampaknya penting.

---

<sup>4</sup> Robert H. Mann and Steven C.W. dalam Prof. Dr. Winardi, SE, Strategi Manajer Modern

### 3) Pemusatan Upaya

Sebuah strategi yang efektif biasanya memerlukan pemusatan aktivitas, upaya atau perhatian terhadap sejumlah tujuan yang relatif sempit. Upaya memusatkan perhatian atas aktivitas terpilih tersebut secara implisit mengurangi sumber daya yang tersedia untuk aktivitas lainnya.

### 4) Daya Tembus

Sebuah strategi mencakup spektrum luas aktivitas-aktivitas yang berkisar sekitar proses-proses pengalokasian sumberdaya.

Dari beberapa keterangan di atas ditarik suatu kesimpulan bahwa strategi peningkatan kualitas SDM adalah suatu rencana yang komprehensif dan tepat untuk menjadikan atau membuat SDM yang berkecimpung dalam dunia kerja menjadi lebih baik, lebih nyaman dan lebih teratur.

## c. Manfaat Manajemen Strategis

Organisasi menyelenggarakan manajemen strategis di karenakan adanya beberapa hal. Dengan adanya manajemen strategis diharapkan dapat membantu Pemkab Rejang Lebong untuk menjalankan program-program yang telah di tentukan termasuk di dalamnya program meningkatkan kualitas SDM sehingga dapat memberi hasil sesuai dengan apa yang telah ditargetkan oleh Pemkab Rejang Lebong. Adapun manfaat dari manajemen strategis adalah:

1. Memperjelas arah kedepannya nanti dan menciptakan prioritas.

2. Meminimalisir pengaruh buruk SDM dalam dunia kerja

3. Memungkinkan putusan utama untuk mendukung tujuan yang telah ditetapkan.
4. Memecahkan masalah utama dalam SDM dan memperbaiki Kinerja SDM.

Manajemen strategis dapat berfungsi sebagai sarana mengkomunikasikan tujuan Pemkab Rejang Lebong dan jalan yang hendak di ambil untuk mencapai tujuan tersebut kepada SDM yang telah di targetkan. Penyusunan manajemen strategis haruslah dilihat sebagai usaha untuk mengetahui sedini mungkin kekuatan dan kelemahan Pemkab agar mampu bersaing menghadapi persaingan global yang mengharuskan Pemerintah daerah lebih bekerja ekstra dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **2. Manajemen Sumber Daya Manusia**

### **a. Pengertian Manajemen.**

Sebelum kita membahas tentang peran manajemen dalam sebuah pemerintahan, maka sebelumnya kita harus memahami pengertiannya terlebih dahulu, oleh karena itu, di bawah ini akan diuraikan tentang definisi manajemen.

Ada berbagai macam definisi manajemen, misalnya Manullang (1985;17) mendefinisikan manajemen sebagai :

*" Seni dan ilmu perencanaan manajemen, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada Sumber Daya Manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan lebih dahulu"<sup>5</sup>*

Sementara itu James F. Stones mendefinisikan manajemen adalah:

Proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengawasan yang di upayakan pada anggota-anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Gibson, Donnely dan Ivacevich (1996: 4) mendefinisikan manajemen sebagai berikut:

*" Suatu proses yang dilakukan satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri "*

#### b. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu cabang dari manajemen yang khusus untuk sumber daya manusia banyak para ahli mendefinisikan berbagai macam pengertian manajemen sumber daya manusia ini, seperti yang dikemukakan oleh

Moses N. Kiggundu (1998) tentang MSDM dalam Perspektif Internasional adalah sebagai berikut:

*"Human resource management ...is the development and wilization of personel for the effectife achievemen of indifidual, Organizational, comunity national and iternational goals and objectives"*<sup>6</sup> ( Manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan dan pemanfaatan personil (pegawai) bagi pencapaian yang efektif

---

<sup>6</sup>. Moses N. Kiggundu, *"Managing Organization in Developing Countries: An Operational and Strategic Aproach"*, kumarian Press, Inc 1989, Hal 146.

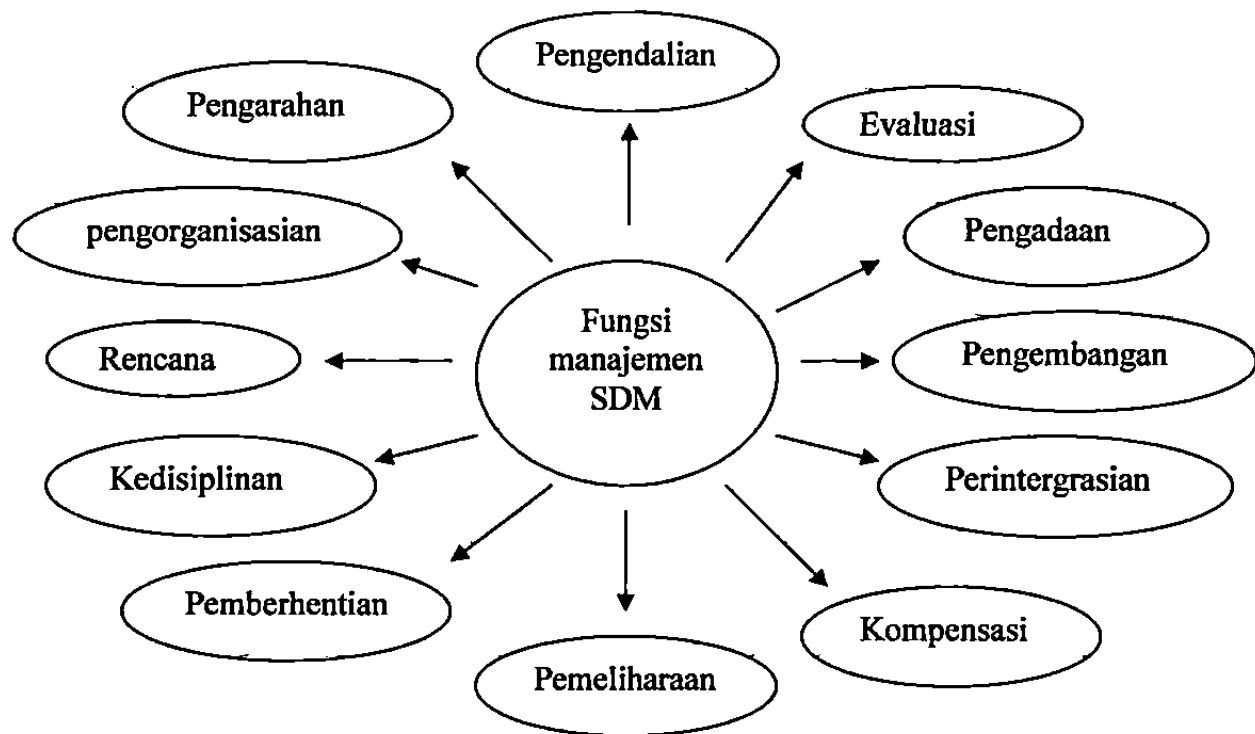
mengenai sasaran-sasaran dan tujuan individu, organisasi, masyarakat nasional dan internasional).

Seperti yang sudah dijelaskan oleh Edwin B. Flippo yang dikutip oleh T. Hani *kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat* ”.

Dalam menerapkan sistem MSDM yang benar-benar mantap dalam sebuah organisasi pemerintahan, memiliki hambatan yang cukup besar. Dalam hal ini dikaitkan dengan organisasi tersebut apa mampu ataupun tidak dalam menghadapinya. Hambatan tersebut datang dari dalam organisasi (faktor internal) dan yang datang dari luar (faktor eksternal).

Adapun hambatan yang datang dari dalam organisasi sendiri adalah munculnya permasalahan dari tiap individu yang berakibat pada munculnya kurang efisiennya suasana kerja, sistem kerja yang masih membingungkan dalam hal ini berakibat pada mundurnya suatu organisasi pemerintahan dalam menyelesaikan tugas yang diembannya. Pengembangan manajemen sumber daya manusia yang berorientasi pada terwujudnya tata kerja yang baik dalam sebuah organisasi mendorong timbulnya suasana kerja yang nyaman, bertanggung jawab dan meningkatkan efektivitas sekaligus kemampuan kerja personalnya

**Gambar 1.1**  
Fungsi Manajemen Sumber Daya  
Manusia



Penjelasan fungsi manajemen sebagaimana tergambar di atas memiliki rotasi yang berkesinambungan dalam proses manajemen sumber daya manusia di berbagai organisasi maka Ulung Pribadi menganalisis sebagai berikut :<sup>7</sup>

#### 1. Perencanaan.

Perencanaan (Human resources planing) adalah bentuk proses merencanakan kebutuhan-kebutuhan organisasi dalam bentuk tenaga kerja yang efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan organisasi. Hal ini dilakukan dengan jalan menetapkan program kepegawaian. Program ini

<sup>7</sup> Ulung Pribadi, *Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN

meliputi pengorganisasian, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.

## 2. Pengorganisasian.

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengkoordinasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi.

## 3. Pengarahan.

Pengarahan adalah aktivitas pemberian motivasi dan arahan kepada semua karyawan, agar mau bekerja dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu terciptanya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan memberikan tugas bahwa agar mengerjakan semua tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

## 4. Pengendalian.

Pengendalian (Controlling) adalah kegiatan mengendalikan atau pengawasan kepada semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan dan bekerja sesuai dengan rencana, hal ini bertujuan agar tidak terjadi penyimpangan atau kesalahan. Tetapi apabila hal tersebut terjadi maka dengan akan ditanggulangi. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerja sama, pelaksanaan, pekerjaan, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

## 5. Pengadaan.

Pengadaan (Procurement). Dalam sebuah organisasi perlu pemilihan secara relatif dan transparansi terhadap karyawan agar sesuai dengan kebutuhan



organisasi tersebut. Jadi pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, organisasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

#### 6. Pengembangan.

Pengembangan (Development) adalah usaha meningkatkan keterampilan teknis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Sehingga anggota organisasi dapat memanfaatkan ilmu yang diperolehnya agar lebih efisien dan efektif dalam melakukan tugasnya

#### 7. Kompensasi.

Kompensasi adalah imbalan yang diberikan kepada karyawan atas prestasi kerja yang telah dilakukannya. Pemberian ini bisa secara langsung maupun tidak langsung adapun prinsip dalam kompensasi ini adalah adil dan layak.

#### 8. Pengintegrasian.

Pengintegrasian dalam sebuah organisasi pasti banyak kepentingan-kepentingan yang timbul dari berbagai individu, agar kebutuhan karyawan dan kepentingan perusahaan saling menguntungkan jadi fungsi pengintegrasian disini adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

#### 9. Pemeliharaan.

Pemeliharaan adalah proses untuk menjaga atau untuk meningkatkan kondisi

sampai pensiun. Dengan kata lain pemberian motivasi dengan penghargaan kepada para karyawan.

#### 10. Kedisiplinan.

Kedisiplinan adalah salah satu fungsi yang tidak dapat terpisahkan dalam Manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan pemerintahan dan norma-norma sosial.

#### 11. Pemberhentian.

Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya. Pelepasan undang-undang No 12 tahun 1964.

Namun dalam penelitian ini objek yang di fokuskan adalah pengembangan sumber daya manusianya yang tidak lain adalah PNS. Sehingga pembekalan tenaga kerja dengan pengetahuan dan keterampilan dapat dicapai melalui pengembangan tenaga kerja.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan :

*" Pengembangan adalah usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan pelatihan."*<sup>8</sup>

Menurut Andrew F Sikula :

*” Pengembangan mengacu pada masalah staf dan personel adalah suatu proses pendidikan jangka panjang menggunakan suatu prosedur yang sistematis dan terorganisasi dimana manajer belajar pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan umum ”*

Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengembangan adalah suatu kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan umum dan keterampilan karyawan melalui perencanaan dan prosedur yang sistematis untuk mencapai tujuan suatu badan organisasi dalam pemerintahan melalui pelatihan dan pendidikan.

Pengembangan tenaga kerja adalah program khusus dirancang oleh suatu organisasi dalam pemerintahan dengan tujuan membantu SDM dalam meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan memperbaiki sikapnya agar dapat bergerak dan berperan dalam organisasi di pemerintah sesuai dengan pertumbuhan, perkembangan dan perubahan suatu organisasi, instansi, atau departemen. Berbagai aktivitas yang dapat dilakukan oleh suatu organisasi pemerintahan untuk pengembangan tenaga kerja adalah program pendidikan dan pelatihan.

Pengembangan pegawai dikatakan baik jika mencapai sasaran sesuai dengan pekerjaannya. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan program pengembangan yang dilaksanakan.

PNS merupakan aparatur negara yang ditugaskan untuk melayani

umum. Dalam pelaksanaannya, masyarakat memiliki cara pikir yang luas

sehingga tuntutan masyarakat akan pelayanan berkembang. Hal tersebut harus dibarengi dengan aparatur atau pejabat negara yang profesional. Oleh karena itu pemerintah melakukan Pendidikan dan Pelatihan bagi para PNS agar kualitas SDM dapat menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Pendidikan dan pelatihan ini sangat penting artinya bagi para PNS. Hal tersebut dapat menunaikan kinerja dan efektifitas dalam menjalankan tugas-tugas yang telah dilimpahkan terhadap mereka. Terlebih lagi dengan tuntutan lingkungan yang semakin berkembang maka pendidikan dan pelatihan untuk para PNS dianggap sangat penting agar kinerja PNS semakin maksimal.

Adapun istilah-istilah yang dikemukakan oleh para ahli tentang pendidikan berbeda-beda namun semuanya mengacu pada pengertian yang sama. "Pendidikan aktivitas yang meningkatkan suatu pengetahuan umum seseorang atau komunitas di dalamnya peningkatan penguasaan teori dan keterampilan memutuskan terhadap persoalan-persoalan yang masih berhubungan dengan pencapaian sasaran."<sup>9</sup> menurut instruksi Presiden No 15 Tahun 1957 disebutkan :

#### Pasal 1

Pendidikan adalah segala usaha untuk kepribadian dan mengembangkan kemampuan serta skill manusia Indonesia baik jasmani ataupun rohaniah yang berlangsung seumur hidup baik di dalam maupun diluar sekolah dalam rangka pembangunan persatuan Indonesia dan mencapai masyarakat adil dan makmur berdasarkan pancasila.

---

<sup>9</sup> Drs. H. H. H. H. dan Drs. S. H. H. H. MPA, Manajemen Pendidikan, PPSF UGM

## Pasal 2

Pelatihan adalah bagian suatu pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan skill dan keterampilan diluar sistem pendidikan yang berlangsung dan dalam waktu yang relatif singkat dan dengan cara yang lebih mengutamakan praktek dibandingkan teori.<sup>10</sup>

Istilah pelatihan Lynton dan Udai Pareek di artikan sebagai berikut :

*Pelatihan dilakukan upaya yang sistematis untuk mengembangkan sumber daya manusia, perseorangan, kelompok dan juga kemampuan organisasi yang diperlukan untuk megurus tugas dan keadaan sekarang, tugas memasuki masa depan dan mengulang persoalan serta yang timbul dalam keduanya.*<sup>11</sup>

Sedangkan rumusan pelatihan menurut Edwin B. Flippo dipaparkan sebagai berikut, *"Training is the act ti increase the knowledge and skill of an employe for doing a particale job"* (Latihan adalah kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan seseorang pegawai untuk melaksanakan suatu pekerjaan/tugas tertentu).<sup>12</sup>

Pendapat lain lagi dikemukakan oleh Andrew E. Sikula yang memberikan batasan latihan sebagai berikut:

*Training si a short-term educational procees utilizing a systematic and organized procedure by which no managerial personal learn technical knowledge and skills for definite purpose.* (Latihan yang dimaksud untuk memperbaiki

---

<sup>10</sup> C.T.S. Kansil. *Sistem Pemerintahn Indonesia*, Bumi Angkasa, Jakarta, 1995, Hal 387

penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu dalam kurun waktu yang singkat atau pendek).

Walance H. Best yakni : Latihan adalah membantu pegawai untuk memperoleh efektifitas dalam suatu pekerjaan mereka yang sekarang atau yang akan datang melalui perkembangan setia sikap.<sup>13</sup>

George S. Odione dalam bukunya "*Administrasi Personalia*" Menyebutkan bahwa :

*Pendidikan dan pelatihan harus membentuk tingkah laku Individu kearah yang telah ditetapkan sebelumnya, tujuan yang ditentukan oleh kebutuhan organisasi atau orang itu sendiri. Jadi jika terjadi perubahan tingkah laku maka usaha pendidikan dan pelatihan dikatakan tidak sukses atau gagal.*<sup>14</sup>

Moekijat mengartikan dan latihan sebagai

*"Kegiatan untuk menambah pengetahuan dan kecakapan pegawai guna melaksanakan suatu jabatan tertentu."*<sup>15</sup>

Pasal 1

Pendidikan dan pelatihan jabatan Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disebut DIKLAT adalah proses penyelenggaraan belajar mengajar dalam rangka meningkatkan kemampuan Pegawai Negeri Sipil.<sup>16</sup>

Sedangkan arti DIKLAT menurut PP No 101 tahun 2000 adalah : pendidikan dan pelatihan jabatan pegawai negeri sipil yang selanjutnya disebut DIKLAT adalah proses penyelenggaraan belajar mengajar dalam rangka

<sup>13</sup> Ibid, Hal 5

<sup>14</sup> George S. Odriene, *Administrasi Personalia*, Yayasan Kanisius, Jakarta, 1993

<sup>15</sup> Moekijat, *Latihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, CV Mandor Maju, Bandung, 1991

<sup>16</sup> Dharma Setuwan Salam, *Mengembangkan Pemerintahan Indonesia*, Jakarta 2000

meningkatkan kemampuan dan kualitas pegawai negeri sipil. Adapun dasar dikeluarkan PP No 102 tahun 2000 adalah sebagai berikut :

PP No 101 tahun 2000. PP ini dikeluarkan atas dasar.<sup>17</sup>

1. Bahwa sesuai dengan tuntutan nasional dan tantangan global untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan baik diperlukan SDM aparatur yang memiliki kompetensi jabatan penyelenggaraan negara dan pembangunan.
2. Bahwa untuk menghasilkan SDM yang memiliki kompetensi tersebut dibutuhkan mutu profesionalisme, sikap pengabdian dan kesetiaan pada perjuangan bangsa dan negara, semangat kesatuan dan persatuan, dan pengembangan wawasan SDM/ PNS melalui pendidikan dan pelatihan jabatan yang merupakan bagian yang tak terpisahkan dari usaha pembinaan SDM lebih jelasnya pegawai negeri sipil.
3. Bahwa pendidikan dan pelatihan jabatan PNS mengacu pada kompetensi jabatan.
4. Bahwa sehubungan dengan pertimbangan di atas, dipandang perlu mengatur kembali ketentuan tentang pendidikan dan pelatihan jabatan PNS, sebagaimana yang telah di atur dalam peraturan pemerintah No 14 tahun 1994 tentang pendidikan dan pelatihan jabatan PNS.

Dari dasar ini maka PP tersebut memutuskan bahwa diklat

mempunyai fungsi yang penting. Hal ini tertuang dalam PP No 101 Tahun

Dalam peraturan pemerintah ini yang dimaksud dengan :

1. Pendidikan dan pelatihan jabatan PNS yang selanjutnya disebut dengan DIKLAT adalah proses penyelenggaraan belajar mengajar dalam rangka meningkatkan kemampuan SDM/ PNS.
2. Calon Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disebut dengan CPNS adalah warga negara Indonesia yang melamar, lulus seleksi, dan di angkat untuk dipersiapkan menjadi pegawai negeri sipil sesuai dengan ketentuan peraturan undang-undang yang berlaku.
3. Pegawai negeri sipil yang selanjutnya disebut PNS adalah PNS sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang No 8 tahun 0974 tentang pokok-pokok kepegawaian sebagaimana telah di ubah dengan Undang-Undang No 43 Tahun 1999.
4. Jabatan adalah kedudukan yang menunjukkan tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak seseorang PNS dalam suatu satuan organisasi negara.
5. Pejabat pembina kepegawaian adalah Menteri, Jaksa agung, Kepala kepolisian negara, Pimpinan lembaga pemerintahan Non-Departemen, Sekretaris Negara, Sekretaris kabinet, Sekretaris Militer, Sekretaris Presiden, Sekretaris Wapres, Pimpinan kesekretariatan lembaga tertinggi /tinggi Negara, Gubernur dan Bupati, Walikota.
6. Instansi pengendali DIKLAT yang selanjutnya disebut instansi pengendali adalah badan kepegawaian negara yang secara fungsional bertanggung



jawab atas pengembangan dan pengawasan standar kompetensi jabatan serta pengendalian pemanfaatan lulusan diklat.

7. Instansi pembina DIKLAT yang selanjutnya disebut instansi pembina adalah lembaga administrasi negara yang secara fungsional bertanggung jawab atas pengaturan, koordinasi, dan penyelenggaraan DIKLAT.
8. Instansi pembina jabatan fungsional adalah lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas pembinaan jabatan fungsional menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.
9. Lembaga DIKLAT pemerintah adalah satuan organisasi pada departemen lembaga Non-Departemen, Kesekretariatan lembaga tertinggi/tinggi Negara, dan Perangkat Daerah yang bertugas melakukan pengelolaan DIKLAT.

Adapun tujuan-tujuan dari diklat adalah :<sup>19</sup>

1. Meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional dengan dilandasi kepribadian dan etika PNS sesuai dengan kebutuhan instansi.
2. Menciptakan aparatur yang mampu berperan sebagai pembaharu dan perekat persatuan dan kesatuan bangsa.
3. Memantapkan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada

4. Menciptakan kesamaan Visi dan dinamika pola pikir dalam melaksanakan tugas Pemerintah umum dan pembangunan demi terwujudnya pemerintahan yang baik.

Pada dasar PP No 101 tahun 2000 dengan adanya DIKLAT diharapkan terbentuknya PNS yang profesional. Arah dari DILAT itu sendiri harus jelas. Adapun arah dari DIKLAT Menurut PP No 101 Tahun 2000 adalah sebagai berikut.

1. Mengedepankan pada pengabdian yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, bangsa dan negara.
2. Orientasi pada efisiensi, efektifitas, dan kualitas kerja diwujudkan dengan semangat kerja sama dan tanggung jawab.
3. Profesionalisme dalam hal kepemimpinan maupun menejerial.

Melihat isi dari PP No 101 Tahun 2000 hakekatnya sasaran DIKLAT adalah Terwujudnya SDM yang memiliki kompetensi yang sesuai dengan jabatan masing-masing. Dari beberapa pendapat yang telah di paparkan diatas dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan adalah usaha yang dilakukan dengan bertujuan memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan, meningkatkan kemampuan, efektifitas, pengetahuan dan kecakapan yang dilakukan secara

### **3. Pendidikan dan Pelatihan kerja (DIKLAT)**

Pendidikan dan pelatihan kerja (DIKLAT) adalah suatu kegiatan untuk meningkatkan suatu pengetahuan umum seseorang termasuk didalamnya peningkatan penguasaan teori dan keterampilan dalam memutuskan dan memecahkan permasalahan-permasalahan yang menyangkut kegiatan pencapaian sasaran.

### **4. Pegawai Negeri Sipil (PNS)**

Menurut UU No 43 Tahun 1999 Pengertian PNS adalah sebagai berikut:  
PNS adalah setiap Warga Negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri atau diberikan tugas negara lainnya, yang telah ditetapkan berdasarkan perundang-undangan dan di gaji menurut perundang-undangan yang berlaku.

### **5. Organisasi Pemerintahan Daerah.**

Hak mengatur dan mengurus rumah tangga atau suatu daerah dijalankan oleh alat perlengkapan daerah yang dinamakan pemerintah daerah.<sup>20</sup>

#### **a. Menurut UU No 5 Tahun 1974.**

Menurut Undang-Undang No 5 tahun 1974 struktur pemerintahan daerah terdiri dari Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD).

Kepala daerah mempunyai dua peran utama yaitu:

---

<sup>20</sup> *Cia Liong Tho, Berumbuhan Pemerintahan Daerah di Negara Republik Indonesia, Yogyakarta*

daerah kepada daerah Otonom oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas desentralisasi.

### **Analisis SWOT**

Analisis SWOT ber-Asumsi bahwa suatu strategi yang efektif memaksimalkan kekuatan dan peluang serta meminimalkan kelemahan dan ancaman dan suatu sistem kinerja dalam sebuah organisasi

Pentingnya analisis SWOT :

1. Mengevaluasi strategi apa yang akan dijalankan.
2. Mengevaluasi operasional guna usaha perbaikan.
3. Memperoleh gambaran untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas.
4. Mengembangkan keunggulan dalam bersaing.

#### **Analisis SWOT :**

| <b>Internal</b> | <b>Eksternal</b> |
|-----------------|------------------|
| Kekuatan        | Kesempatan       |
| Kelemahan       | Ancaman          |

### **F. Definisi Konseptual**

Untuk memperjelas dan menghindari kesalahan pemahaman mengenai konsep-konsep yang terdapat dalam penelitian ini, maka perlu dituliskan definisi-

1. **SWOT** adalah memaparkan sebagai berikut :

### 1. Manajemen strategi

Adalah metode yang digunakan dalam suatu sistem, dalam konsepnya adalah suatu rencana untuk mencapai tujuan tertentu yang di susun dengan sedemikian rupa oleh suatu organisasi sesuai dengan Visi dan misi yang hendak diraih, dengan menggunakan metode manajemen yang mempertimbangkan faktor-faktor lingkungan eksternal maupun internal sehingga dapat memprediksikan hasil yang akan dicapai.

### 2. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses yang dilakukan oleh satu individu atau lebih untuk mengkoordinasikan berbagai aktifitas lain untuk mencapai hasil yang tidak dapat di raih apabila individu tersebut hanya bergerak sendiri.

Proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan para pengguna sumber daya - sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

### 3. Pendidikan dan Pelatihan kerja (DIKLAT)

Pendidikan dan pelatihan kerja (DIKLAT) adalah suatu kegiatan untuk meningkatkan suatu pengetahuan umum seseorang termasuk didalamnya peningkatan penguasaan teori dan keterampilan dalam memutuskan dan memecahkan permasalahan-permasalahan yang menyangkut kegiatan organisasi

Adalah Warga Negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri atau diberikan tugas negara lainnya, yang telah ditetapkan berdasarkan perundang-undangan dan di gaji menurut perundang-undangan yang berlaku.

#### 5. Organisasi Pemerintahan Daerah

Adalah Suatu lembaga yang melayani kebutuhan masyarakat yang dikelola oleh pemerintah dan bertujuan untuk menciptakan dan meningkatkan kesejahteraan serta memuaskan masyarakat dengan pelayanan semaksimal mungkin terhadap masyarakat bukan hanya mengejar keuntungan semata dalam melakukan pelayanan.

### **G. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah salah satu unsur dalam penelitian yang berfungsi untuk memberikan informasi bagaimana caranya harus mengukur sebuah variabel untuk mempermudah penelitian maka diperlukan adanya analisis yang menggunakan SWOT dalam penilaian strategi peningkatan kualitas SDM yang akan diselenggarakan oleh Pemkab Rejang Lebong, diperlukan Indikator-indikator sebagai berikut :

#### 1. Pengadaan SDM.

##### 1.1 Analisis kondisi organisasi

##### 1.2 Analisis Pegawai yang dibutuhkan.

##### 1.3 Seleksi dan Penerimaan pegawai

- 1.4 Sistem penilaian kinerja pegawai
- 2. Peningkatan kualitas SDM.
  - 2.1 Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan
  - 2.2 Peningkatan sarana dan prasarana aparatur
  - 2.3 Penilaian prestatasi dan pengembangan pegawai
  - 2.4 Kompensasi (Program kesejahteraan sosial, gaji dan tunjangan kesejahteraan, beasiswa dan jaminan masa depan).
- 3. Peningkatan kemampuan SDM.
  - 3.1 Pembinaan pegawai
  - 3.2 Penegakan disiplin pegawai.

Dimana dalam menganalisis keadaan dilapangan harus disesuaikan dengan persiapan yang dilakukan Pemkab Rejang Lebong, dengan demikian analisis Swot ini akan membantu proses dalam pembentukan strategi perencanaan pembangunan, analisis SWOT akan mengklasifikasikan beberapa kondisi dan langkah apa saja yang perlu diambil dan mengantisipasi dampak yang akan terjadi pada implementasi lapangan, sehingga Pemkab Rejang Lebong dapat merumuskan keputusan dengan tepat, adapun analisis SWOT dilapangan merumuskan sebagai berikut:

**Kekuatan dan Peluang :**

1. Pemkab Rejang Lebong merupakan Organisasi pemerintah yang diminati

2. Pemkab Rejang Lebong memiliki relasi yang erat dengan Pemkab lainnya di daerah Bengkulu.
3. Adanya kerjasama dan partisipasi SDM/PNS dalam program pelatihan dan pendidikan yang diberikan pemerintah.

**Kelemahan dan ancaman :**

1. Kurang pahamnya masyarakat/ SDM mengenai pentingnya manfaat pendidikan dan pelatihan (DIKLAT) dalam dunia kerja
2. Kurangnya informasi yang didapat mengenai program Pelatihan dan pendidikan SDM.
3. Dapat menyebabkan buruknya pelayanan terhadap publik yang disebabkan oleh lengahnya kinerja dalam pelayanan publik.

## **H. Metode Penelitian**

### **a. Jenis penelitian.**

Jenis penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif,<sup>22</sup> yaitu penelitian yang menjelaskan permasalahan penelitian yang didasarkan pada data Verbal dan tidak menggunakan angka-angka kuantitatif untuk ditarik sebuah kesimpulan penelitian. dalam penelitian ini menggunakan pemikiran yang bersifat deduktif yang berdasarkan pada teori atau konsep yang bersifat umum diaplikasikan untuk menjabarkan dan menjelaskan sepaket data yang lain. Penelitian ini akan menggambarkan secara detil tentang keadaan yang sesungguhnya dari obyek penelitian, yang didasarkan pada masalah yang bersifat umum ke khusus

---

<sup>22</sup> = ...



#### b. Alasan Penelitian

Alasan Penelitian ini dilakukan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Rejang Lebong terkaitnya dengan masalah peningkatan kualitas dan pelayanan Publik karena lembaga tersebut menduduki peran penting dalam menjalankan roda pemerintahan, dan dalam rangka otonomi daerah sangat diperlukan adanya strategi peningkatan kualitas SDM untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat yang adil dan makmur. Daerah yang dituju oleh peneliti beralasan dengan realita yang berkembang di Kabupaten Rejang Lebong, pada tahun 2005 CPNS yang direkrut oleh Pemkab Rejang Lebong belum memadai standar sebagai pegawai negeri sipil, yaitu hampir dari 65% Mayoritas PNS yang direkrut Pemkab Rejang Lebong bersertatus lulusan SMU/SMK sehingga dalam proses pelayanan publik masih banyak mengalami kendala, ini disebabkan oleh pengalaman kerja yang dimiliki masih minim dan rendahnya skill yang dimiliki SDM.

#### c. Unit Analisis

Karena penelitian ini akan mengkaji analisis Strategi peningkatan SDM pasca pemekaran wilayah, maka unit analisis dalam penelitian ini adalah UPTSA (Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap) Kabupaten Rejang Lebong fokusnya pada SDM yang tidak lain objek yang dikaji adalah PNS (Pegawai negeri sipil)

#### **d. Data yang Dibutuhkan**

Ada dua data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, yaitu data yang bersifat Primer dan Skunder

##### **1 ) Data Primer**

Data yang diperoleh melalui wawancara dengan Kepala Daerah atau dengan Kepala Dinas serta dengan aparat Pemkab Rejang Lebong yang terlibat secara langsung dengan aktivitas yang dihadapi dalam penelitian.

##### **2) Data Skunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari buku-buku, makalah dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

#### **e. Teknik pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data yang akan dilaksanakan dalam penelitian ini adalah:

- a) Teknik wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara bersifat terbuka. Agar dapat memperoleh data obyektif, maka model wawancara yang digunakan adalah model wawancara mendalam terhadap responden dari obyek yang terpilih. Dalam penelitian ini responden yang akan dimintai keterangan adalah:

1. Kepala Bagian Kepegawaian Pemkab Rejang Lebong
2. Asisten 1 Bupati
3. Kepala Bagian Koordinasi Organisasi

b) Teknik Dokumentasi

Dokumen yang telah diperoleh kemudian akan diterapkan berdasarkan tujuan penelitian. Telaah dokumen ini dimaksud untuk menunjukkan jalan pemecahan permasalahan penelitian untuk menjawab permasalahan yang dikemukakan. Tempat pengambilan data dalam penelitian ini adalah : Di Bapeda dan Bagian Organisasi Pemkab Kabupaten Rejang Lebong.

c) Teknik Observasi

Teknik ini untuk mendapatkan data dengan melakukan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap masalah yang diteliti. Adapun Observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan yaitu dengan mengamati berbagai aktivitas dari personil/ karyawan UPTSA dalam memberikan pelayanan terhadap publik, mengamati kondisi keadaan kantor, sarana dan prasarana fasilitas yang berada di kantor UPTSA Kabupaten Rejang Lebong agar dapat ditarik sebuah kesimpulan mengenai Profile dari kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kabupaten Rejang Lebong.

f. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan satuan urutan dasar.<sup>23</sup> Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian dengan jenis *Deskriptif kualitatif*, sehingga analisis tersebut berdasarkan kemampuan

bernalar peneliti dalam menghubungkan fakta, data dan Informasi yang ada. Namun dalam uraian selanjutnya tidak menutup kemungkinan jika ditampilkannya data yang bersifat kuantitatif sebagai penunjang pengelolaan data kualitatif.

Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari masyarakat dan pelaku yang diamati.<sup>24</sup> Teknik analisis yang dilakukan adalah analisis kualitatif yang dimaksud analisa kualitatif menurut Koentjaraningrat adalah *"Data yang dikumpulkan berupa studi kasus dan bersifat monografis, dapat diklarifikasikan dan jumlahnya relatif lebih sedikit"*.<sup>25</sup> Dimana data yang diperoleh diklarifikasikan, digambarkan dengan kalimat, dipisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan. Selanjutnya menganalisis data yang diperoleh dari naska wawancara, catatan laporan, dokumen pribadi, dokumen resmi dan data yang didapat dari lain sebagainya untuk memperoleh keabsahan data penelitian.

---

<sup>24</sup> Ibid, Hal 103