

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keadaan global telah memperlihatkan keadaan yang lebih dari setahun ini yaitu kedaruratan. Pemicu dari keadaan global darurat yang prihatin ini yaitu muncul adanya penularan terkait Covid-19. Masyarakat Indonesia mengalami penderitaan yang berkepanjangan disebabkan penyakit menular baru yang disebut Corona Virus 2019. Coronavirus adalah keluarga besar virus yang menyebabkan mulai dari gejala ringan sampai berat. Setidaknya ada dua jenis coronavirus yang diketahui menyebabkan penyakit yang dapat menimbulkan gejala berat seperti Middle East Syndrome (MERS) dan Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS). Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) adalah penyakit jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia. Virus penyebab Covid 19 ini dinamakan Sars-CoV-2 (KEMENKES,2020).

Perkembangan Wabah Covid-19 telah ditetapkan sebagai pandemic oleh World Health Organization (WHO). Hal ini mengingat penyebaran Covid-19 tidak hanya menjangkit daratan Cina khususnya Wuhan, namun juga di berbagai Negara dunia. Hal ini lah yang mengakibatkan saat ini Negara-negara mengupayakan segala daya upaya agar dapat memutus rantai penyebaran virus corona, dan mengekang penyebaran dan bertambahnya korban (Iswahyudi F, 2020). Namun, jika ditengah masa pandemic Covid-19 yang saat ini termasuk di Indonesia, bagaimana roda

pemerintahan dapat berjalan dan ASN dapat terus melayani masyarakat sesuai amanat Undang-undang.

Untuk mencegah penyebaran dan penularan virus Covid-19 pemerintah membuat serangkaian kebijakan untuk menanganinya, kebijakan yang dibuat oleh pemerintah tersebut ada yang tertulis, ada pula yang tidak tertulis. Melihat situasi yang cukup kritis tersebut, Pemerintah Indonesia pun tidak tinggal diam dalam merespon hal tersebut dengan ditetapkannya beberapa kebijakan nasional, diantaranya seruan untuk bekerja dari rumah atau work from home (WFH), pemberlakuan social distancing dan pembatasan social bersekala besar (PSBB) (Atmojo, 2020).

Dalam merespon situasi tersebut presiden Joko Widodo mengeluarkan kebijakan guna mempercepat penanganan Covid-19. Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non-Alam Penyebaran Covid-19 sebagai bencana Nasional yang dikeluarkan tanggal 13 April 2020. Substansi Keppres tersebut menetapkan bahwa Covid-19 ditetapkan bahwa Covid-19 dianggap menjadi bencana nasional non alam dan bencana nasional. Disusul dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) mengeluarkan kebijakan yang tertuang pada Surat Edaran Menteri PAN-RB No.19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam upaya pencegahan Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintahan, sebagai pedoman bagi instansi pemerintah dalam pelaksanaan tugas kedinasan dengan bekerja di rumah/tempat tinggalnya (Work From Home/WFH) bagi Aparatur Sipil Negara, dengan tujuan meminimalisir penyebaran Covid-19 khususnya di lingkungan instansi

pemerintah. Selain itu melalui surat edaran tersebut dimaksudkan agar pelaksanaan tugas dan fungsi masing masing instansi pemerintah dapat berjalan efektif dengan penjacapaian kinerja yang baik serta memastikan pelaksanaan pelayanan publik di instansi pemerintah tetap berjalan efektif.

Keputusan tersebut menjadi dasar penetapan regulasi/ kebijakan. Dalam hal ini penyesuaian system kerja dan pelayanan publik selama masa pandemic di Pemerintah Kota Yogyakarta diawali dengan dasar regulasi/kebijakan berupa surat Edaran Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) Nomor 800/5136 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Pegawai Dalam Status Tanggap Darurat Bencana Covid-19 di wilayah DIY. Kemudian diikuti dengan Surat Edaran Walikota Yogyakarta Nomor 061/978/SE/2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Pegawai dalam Status Tanggap Darurat Bencana Covid-19 di Pemerintah Kota Yogyakarta.

Namun saat ini penanganan Covid-19 memasuki fase baru yaitu New Normal, suatu kondisi di mana tetap produktif namun tetap mematuhi protocol kesehatan. Suatu kondisi di mana masyarakat kembali beraktivitas, bekerja, beribadah seperti biasa. Tuntutan perubahan ini tentu menjadi sebuah adaptasi kebiasaan baru dalam instansi pemerintahan khususnya pada pelayanan publik yang diberikan yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan di masa pandemic mengakibatkan kualitas kerja aparatur pemerintah menjadi buruk dimata masyarakat. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat,

mahal dan melelahkan. Terlebih di masa New Normal pelayanan publik menjadi tidak maksimal karena system yang ada belum mendukung pelaksanaan secara online menyeluruh.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, Berdasarkan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul memiliki tugas melayani masyarakat dalam hal kependudukan dan pencatatan sipil berupa Biodata Penduduk, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Surat Keterangan Kependudukan, Akta Pencatatan Sipil, Kartu Identitas Anak dan masih banyak lagi.

Sistem Kerja Sumber Daya Manusia di Instansi pemerintahan khususnya di Disdukcapil Bantul DIY sebelum pandemic dilakukan secara langsung , namun selama pandemic masih belum efektif disebabkan terjadinya kelonjakan permintaan layanan administrasi kependudukan selain itu sebagian sumber daya instansi dinilai belum siap menerapkan system WFH dan tatanan baru dalam pelayanan publik. Sejak 23 Maret lalu, layanan administrasi kependudukan dilayani secara online. Kepala Disdukcapil Bantul, Bambang Purwadi Nugroho mengatakan, sebagian sumber daya manusia belum siap dengan online. Gak bisa di push 100% . Sejak merebaknya virus Corona, Bambang menyebutkan bahwa pengguna layanan online disdukcapil meningkat pesat dari hari biasanya (*SuaraJogja.id* 15-April 2020)

Gambar 1 Jumlah Penduduk di Kabupaten Bantul tahun 2019-2020

Gambar 1. 1 Perubahan Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Bantul Tahun 2019-2020

Kecamatan	2019		2020		Perubahan Jumlah Penduduk dari 2019 - 2020 (jiwa)
	Jumlah Penduduk	Presen tase	Jumlah Penduduk	Presen tase	
Srandakan	31.218	3,29	31.082	3,26	-136
Sanden	31.972	3,37	31.810	3,33	-162
Kretek	30.863	3,25	30.764	3,22	-99
Pundong	35.908	3,78	35.666	3,74	-242
Bambanglipuro	41.880	4,41	41.706	4,37	-174
Pandak	52.013	5,48	52.036	5,45	23
Pajangan	36.040	3,80	36.551	3,83	511
Bantul	64.365	6,78	64.652	6,77	287
Jetis	58.549	6,17	58.631	6,14	82
Imogiri	63.542	6,69	63.835	6,69	293
Dlingo	39.537	4,16	39.998	4,19	461
Banguntapan	111.955	11,79	113.298	11,87	1.343
Pleret	48.170	5,07	48.497	5,08	327
Piyungan	52.333	5,51	52.862	5,54	529
Sewon	99.807	10,51	100.563	10,53	756
Kasihah	103.527	10,91	104.599	10,96	1.072
Sedayu	47.646	5,02	48.156	5,04	510
Jumlah	949.325	100,00	954.706	100,00	5.381

Sumber: Database SIAK hasil konsolidasi dan pembersihan oleh Kementerian Dalam Negeri Semester 2 Tahun 2019 dan 2020

Tabel diatas menunjukkan terjadinya peningkatan penduduk pada Kabupaten bantul pada tahun 2019-2020. Jumlah penduduk di Kabupaten Bantul tahun 2020 tercatat sebesar 954.706 jiwa. Hal ini berarti telah terjadi kenaikan sebesar 5.381 jiwa jika dibandingkan dengan data jumlah penduduk pada tahun sebelumnya. Dengan adanya peningkatan jumlah penduduk saat pandemi menjadi salah satu permasalahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bantul.

Berbagai permasalahan yang belum pernah dihadapi dan terbayangkan sebelumnya. Belum adanya Standar Operasional dan Prosedur (SOP) yang ditetapkan secara nasional berkaitan pelaksanaan WFH. Namun, kebebasan implementasi memicu perbedaan penerjemahan instruksi seperti mekanisme system pencatatan kehadiran atau presensi sumber daya instansi. Persoalan tersebut tidak sederhana, sebab kehadiran mempengaruhi tunjangan kinerja serta penilaian kinerja terhadap sumber daya instansi.

Selanjutnya tuntutan perubahan baru menjadi sebuah adaptasi kebiasaan baru dalam instansi pemerintahan khususnya pada pelayanan publik, pemberlakuan system online berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang mengahjatkan pertemuan langsung seperti pelayanan administrasi kependudukan. Untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terpacu untuk membuat inovasi penyelenggara pelayanan administrasi melalui system online sehingga dapat menghindari interaksi tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

Dimulai dengan perubahan gaya baru kegiatan Sumber Daya Manusia saat muncul pandemi global Covid-19. Lalu adaptasi pandemic yaitu penyesuaian bagi semua elemen termasuk Sumber Daya Manusia guna muncul pengembangan serta perubahan untuk tetap produktif (Sialahi, 2020). Sumber Daya Manusia harus dapat menambah atau mengupgrade diri, kompetensi lebih ditingkatkan dengan jalur digitalisim saat Covid-19 saat ini. Perubahan dan pengembangan Sumber Daya Manusia perlu di upgrade demi tercapainya kualitas kinerja di era New Normal.

Evektivitas kerja yang optimal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul ini sangatlah dibutuhkan, karena sangat berpengaruh terhadap tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan tujuan utama serta kinerja pegawai yang optimal berorientasi pada tugas atau pekerjaan yang maksimal. Oleh karena itu berdasarkan permasalahan diatas meski pun di masa pandemic Covid-19 seharusnya dijadikan momentum yang baik untuk melakukan perubahan kea arah yang baik, diperlukannya strategi guna meningkatkan kinerja sumber daya manusia dalam menuju New Normal.

1.2. Rumusan Masalah

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur yang paling mudah dalam melihat kinerja pemerintahan oleh masyarakat. Ketika pelayanan publik yang dilakukan tidak baik, mka itu akan mempengaruhi persepsi masyarakat dalam menilai kinerja pemerintah yang berjalan selama ini. Dalam kondisi New Normal seperti saat ini bukan menjadi alasan untuk menurunnya kualitas ataupun kinerja dari sumber daya aparatur. Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah pada proposal penelitian ini adalah Bagaimana strategi peningkatan kinerja Sumber Daya Menuju New Normal pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul ?

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana strategi peningkatan kinerja Sumber Daya Menuju New Normal pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul ?

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi sebuah kontribusi bagi sebuah pengembangan ilmu social terutama Program Studi Ilmu Pemerintahan tentang strategi peningkatan kinerja Sumber Daya Manusia pada era New Normal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

1.4.2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini harapannya dapat dijadikan bahan referensi dan informasi bagi penelitian-penelitian selanjutnya dengan tema yang sama. Dan dijadikan bahan evaluasi untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

1.5. Tinjauan Pustaka

Literatur review adalah uraian tentang teori, temuan dan artikel peneliti lainnya yang diperoleh dari bahan acuan untuk dijadikan landasan kegiatan penelitian. Literatur review juga bisa dikatakan sebagai analisis berupa kritik dari penelitian yang dilakukan terhadap suatu topic. Dalam mengadakan penelitian, maka tidak terlepas dari penelitian terdahulu yang relevan, tujuan untuk memperkuat hasil

penelitian, dan untuk membandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu.

Tabel 1. 1 Literatur Review

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Temuan
1.	(Darmawan & Atmojo, 2020)	Kebijakan Work from Home bagi Aparatur Sipil Negara di Masa Pandemi Covid-19	Temuan dari penelitian ini Kebijakan WFH bagi ASN, hal ini dilakukan guna mengurangi resiko penularan Covid-19, sehingga pemerintah membuat kebijakan-kebijakan baru demi terjaganya kesehatan dan keselamatan ASN akan tetapi tetap bisa berkarya dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2.	(Fitria, 2013)	Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu)	Temuan dari penelitian ini Mengupayakan hal-hal baru yang berguna untuk menunjang keberhasilan pemerintah, dalam menjalankan tugasnya, aparatur pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu perlu

			<p>memperhatikan kendala-kendala yang berhubungan dengan pelayanan publik dan masyarakat tidak hanya mengeluarkan pendapat namun bisa bekerjasama dengan aparatur pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Rokan Hulu sebab masyarakat sebagai sasaran utama dalam pelayanan publik.</p>
3.	(Sujendra et al., 2021)	<p>Etika Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah</p>	<p>Pelayanan yang berkualitas perlu didukung dengan sikap dan perilaku yang baik dari aparat pemerintah pemberi layanan. Untuk itu dalam memberikan sebuah pelayanan aparat pemerintah memerlukan etika sebagai dasar dan pedoman dalam bertindak. Etika</p>

			<p>pemerintahan diperuntukan bagi para aparatur pemerintah yang</p> <p>dituntut untuk mematuhi nilai dan moral yang berlaku sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya.</p>
4.	(Fatchan et al., 2021)	Reformulasi Pengaturan Sistem Kerja Pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru	<p>Temuan dari penelitian ini Kondisi Pandemi Covid-19 telah mengubah paradigma sistem bekerja ASN menjadi lebih efektif dan efisien. Guna meraih peluang dalam momentum reformasi birokrasi di masa pandemi, maka penelitian ini merumuskan kerangka alternatif desain sistem kerja WFO yang dikolaborasi dengan WFH sebagai satu kesatuan sistem kerja di Pemerintahan Kota Yogyakarta, yang meliputi penataan metode kerja,</p>

			penataan jadwal kerja, penataan akses data atau dokumen kerja, serta metode pemantauan atau pengawasan dan evaluasi kinerja
5.	(IBRAHIM, M. A., PANGKEY, M., & DENGO, 2021)	PELAYANAN PUBLIK MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR CAMAT KEMA KABUPATEN MINAHASA UTARA	Temuan dari penelitian ini , produktivias di kantor camat kema belum optimal, dapat dilihat dari pegawai yang tidak produktif dalam bekerja dan sarana prasarana tidak memadai. Kualitas layanan dalam pelayanan public di kantor camat kema belum optimal dapat dilihat dari tidak tepat dan tidak telitinya pegawai. Responsivitas di kntor camat kema belum optimal dapat diliat dari pegawai yang tidak respon. Responsibility dikantor camat kema suah cukup optimal hal ini dapat dari prosedur dan standar pelayanan yang jelas. Akuntabilitas dikantor camat kema belum optimal hal ini

			dapat dilihat dari tidak diinformasikan biaya dan waktu pelayanan secara jelas.
6.	(Sutrisna, 2022)	PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK YANG INOVATIF DI MASA PANDEMI COVID-19	Temuan dari penelitian ini Inovasi layanan berbasis online yang mudah diakses dan mudah dipahami oleh masyarakat akan mampu memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa pandemi Covid-19 bukan merupakan halangan dalam memperoleh pelayanan publik.
7.	(Rita Mustopa, Mar'ah Khopipah Barjah, Niqa Afina Ahsaina & Rais, 2021)	PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DI MASA PANDEMI COVID-19	Temuan dari penelitian ini Pelatihan di masa pandemi Covid-19 ini dapat dilakukan dengan media online. Desain pelatihan yang digunakan di masa pandemi Covid-19 harus dipikirkan dengan sebaik mungkin sehingga pelatihan yang dilakukan dapat terarah dan terencana sesuai dengan tujuan yang diharapkan

			<p>agar bisa tercapai. Oleh karena itu di masa Covid-19 diperlukan sebuah desain perancangan dalam melaksanakan sebuah pelatihan dan kembangan.</p>
8.	(Sukarno et al., 2021)	<p>Kegagalan Implementasi E-Government Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi di Era Pandemi</p>	<p>Hasil dari penelitian ini Hambatan infrastruktur menjadi persoalan klasik dalam implementasi e-government di Indonesia. Namun mengingat Kabupaten Bekasi yang jaraknya menempel dengan Ibu Kota seharusnya itu bukan menjadi hambatan. Political will dari pemerintah daerah sangat diperlukan untuk membenahi pelayanan e-government di Kabupaten Bekasi. Serta dibutuhkan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia pegawai di lingkungan kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten</p>

			Bekasi.
9.	(Suswanta, 2020)	KENDALA PELAKSANAAN DAN UPAYA PENANGANAN WORK FROM HOME /WFH DI BAPPEDA KABUPATEN GUNUNGKIDUL	Hasil dari penelitian ini guna mewujudkan pelayanan publik tetap terjaga dan dapat berlangsung dengan baik maka dalam pelaksanaan WFH perlu dilakukan manajemen SDM dengan memperhatikan berbagai kendala yang dihadapi. penelitian ini memperlihatkan bahwa terdapat 5 aspek yang menjadi kendala utama pelaksanaan WFH yaitu aspek ketersediaan komputer dan jaringan internet, aspek kemampuan penguasaan teknologi informasi, aspek regulasi tata kelola SDM, aspek budaya organisasi, serta aspek penilaian kinerja.
10.	(Wuri & Publik, 2017)	KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI ERA COVID-19 (Studi Di Kecamatan Langowan	Hasil dari penelitian ini menggambarkan pada aspek sikap pegawai dalam pelayan publik di kantor Kecamatan Langowan Barat saat

		<p>Barat Kabupaten Minahasa)</p>	<p>pandemi covid-19 dapat disimpulkan kinerja pegawai yang di lihat dari indicator sikap atau perilaku dalam pelayanan publik dapat dikatakan keramahan dan cara memperlakukan publik atau masyarakat berjalan kurang maksimal. Artinya setiap sikap kerja-kerja pelayanan publik oleh pegawai terkendala karena faktor penyesuaian dengan protokol covid'19. Pada aspek sistem pelayanan publik saat pandemi covid-19 pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai mengalami perubahan yang dilihat pada jumlah pegawai yang berkurang, pegawai yang tidak sesuai dengan kebutuhan pelayanan masyarakat, serta adanya sistem pelayanan yang berbasis online melalui aplikasi WhatsApp yang belum semua masyarakat</p>
--	--	---------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			bisa menggunakannya.
--	--	--	----------------------

Berdasarkan pada hasil kajian literature review penelitian penelitian terdahulu lebih banyak mengulas kinerja sumber daya manusia pada sector pemerintahan sebelum adanya pandemic Covid-19. Namun ada juga yang membahas inovasi pelayanan publik. Oleh karena itu peneliti disini akan mencoba meneliti mengenai strategi peningkatan kinerja pada sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul pada era New-Normal. Dalam topic penelitian ini, peneliti akan mencari bagaimana upaya yang telah dilakukan untuk beradaptasi pada era New Normal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Peneliti akan mengulas bagaimana sumber daya manusia memberikan pelayanan kepada masyarakat saat new normal. Sehingga penelitian ini diharapkan mampu menjadi pelengkap untuk mengisi kekosongan pada penelitian yang dilakukan sebelumnya, semoga penelitian ini mampu menjadikan wawasan unkn penelitian selanjutnya.

1.6. Kerangka Dasar Teori

1.6.1. Manajemen Sumber Daya Manusia

1.6.1.1. Pengertian MSDM

Manajemen sumber daya manusia menurut (Zaenuri Muhammad, 2015) memepersoalkan hal-hal yang berkaitan SDM yang bekerja pada sector

formal. Persoalan ini senantiasa terkait dengan regulasi, aturan, pedoman dan petunjuk teknis tentang pelaksanaan urusan urusan tata kelola SDM pemerintahan yaitu rekrutmen pegawai, mutasi pegawai, pelatihan dan pendidikan, pembagian kerja, penilaian dan prestasi kerja, dan pelaksanaan tugas kedinasan.

Manajemen SDM Pemerintahan bertujuan untuk mengoptimalkan kerja kerja pegawai di sector publik dari aspek aspek fungsi fungsi manajemen seperti perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian, pengendalian dan pengawasan. Hal inilah yang menjadi kesamaan sector publik dengan sector privat/swasta terletak pada fungsi fungsi manajemen yang dikemukakan oleh (Gulick, L., & Urwick, 2017).

Peneliti (Arif Yusus Hamali, 2017) mendefenisikan Manajemen SDM sebagai sesuatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia dapat didefenisikan pula sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan karyawan.

Peneliti (Sutrisno, 2016) mengartikan manajemen sumber daya manusia merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam member kontribusi

bagi tujuan organisasi, dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan SDM itu digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat.

Manajemen sumber daya manusia berdasarkan uraian di atas merupakan proses serta upaya untuk merekrut, mengembangkan, memotivasi serta mengevaluasi keseluruhan sumber daya manusia yang diperlukan oleh perusahaan dalam pencapaian tujuannya. Maka, diperlukan persiapan yang matang oleh perusahaan dan hal hal yang seharusnya dilakukan. Pengertian ini meliputi mulai dari siapa saja yang memiliki kualifikasi dan pantas untuk menempati posisi dalam perusahaan seperti diisyaratkan perusahaan hingga bagaimana kualifikasi ini dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan serta dikembangkan dari waktu ke waktu. Proses yang berkelanjutan sejalan dengan proses operasional perusahaan sehingga perhatian terhadap sumber daya manusia ini memiliki tempat khusus dalam organisasi perusahaan.

1.6.1.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Sebagai acuan atau standar melalui kegiatan sumber daya manusia yang dilakukan dapat mencapai tujuannya, yakni membantu organisasi untuk mencapai tujuannya, kegiatan tersebut mengacu pada empat sasaran dimensi menurut (Hariandja, 2007).

1. Societal Objective

Kegiatan yang dilakukan harus dapat memberikan keuntungan bagi masyarakat, organisasi, perusahaan. Sebagaimana diketahui, organisasi berdiri dalam lingkungan masyarakat atau membantu masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraannya. Oleh karena itu semua aktivitas, kebijakan dan program-program kepegawaian tidak boleh bertentangan dengan kepentingan masyarakat, harus mengindahkan nilai-nilai dan keyakinan yang berkembang dalam masyarakat, serta memberikan lapangan pekerjaan. Misalnya, dalam pelaksanaan penarikan pegawai (recruitment).

2. Organizational Objective

Kegiatan yang dilakukan harus dapat memberikan bantuan untuk mencapai tujuan organisasi. Agar organisasi dapat bertahan dan memberi manfaat, organisasi harus dapat mencapai keuntungan atau bekerja secara efektif dan efisien. Oleh karena itu program-program kepegawaian harus ditunjukkan untuk meningkatkan produktivitas sumber daya manusia.

3. Functional Objective

Tujuan ini mengusahakan adanya kesesuaian antara kegiatan, kemampuan sumber daya manusia dengan kegiatan dan perubahan perubahannya. Oleh karena itu sumber daya manusia diharapkan mampu memiliki pengetahuan luas mengenai inovasi dan kreasi dalam rangka meningkatkan produktivitas kinerja.

4. Personal Objective

Kegiatan yang dilakukan harus dapat membantu sumber daya manusia untuk mencapai tujuan pribadi. Motif untuk bekerja merupakan hal kompleks misalnya motif untuk mendapatkan gaji guna memenuhi kebutuhan hidupnya ataupun motif social. Untuk itu perusahaan harus memberikan kemungkinan untuk mencapainya. Bila hal ini tidak dipenuhi jelas maka akan mengakibatkan rendahnya kepuasan kinerja, dalam jangka yang panjang akan mengakibatkan kendala untuk mencapai tujuan.

Anwar Prabu Mangkunegara mengemukakan bahwa terdapat enam fungsi operatif MSDM yaitu :

- a) Pengadaan tenaga kerja terdiri
 1. Perencanaan sumber daya manusia
 2. Analisis Jabatan
 3. Penarikan karyawan
 4. Penempatan Kerja
 5. Orientasi Kerja (job orientation)
- b) Pengembangan tenaga kerja mencakup
 1. Pendidikan dan pelatihan
 2. Pengembangan
 3. Penilaian prestasi kerja
- c) Pemberian balas jasa mencakup
 1. Balas jasa langsung

2. Balas jasa tak langsung
- d) Integrasi mencakup
 1. Kebutuhan karyawan
 2. Motivasi Kerja
 3. Kepuasan Kerja
 4. Disiplin Kerja
 5. Partisipasi Kerja
 - e) Pemeliharaan tenaga kerja
 1. Komunikasi kerja
 2. Kesehatan kerja dan keselamatan kerja
 3. pengendalian konflik kerja
 4. Konseling kerja
 - f) Pemisahan tenaga kerja mencakup pemberhentian karyawan.

1.6.1.3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif sangat berpengaruh pada pencapaian tujuan organisasi. (Kepes, S, Delery, 2011) menjelaskan bahwa pembahasan tentang manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia meliputi praktik - praktik mengembangkan bakat - bakat pegawai dalam organisasi, misalnya melalui pendidikan dan pelatihan.

Tujuan tujuan spesifik manajemen sumber daya manusia menurut (Thamrin, 2021) :

A. Langkah Internal pada sumber daya manusia, antara lain :

1. Meluruskan Orientasi

Perubahan sumber daya manusia harus berorientasi pada demokratisasi dan bukan pada kekuasaan, perubahan ini untuk pelayanan masyarakat.

2. Memperkuat komitmen

Tekad sumber daya manusia untuk berubah harus ditumbuhkan. Karena, tanpa disertai tekad yang kuat untuk berubah maka akan menghadapi banyak masalah.

3. Membangun kultur baru

Konotasi negative seperti mekanisme dan prosedur kerja berbelit belit dan penyalahgunaan status perlu diubah. Sebagai gantinya dilakukan pembenahan kultur dan etika dengan konsep transparansi melayani secara terbuka serta jelas kode etiknya.

4. Rasionaisasi

Struktur kelembagaan cenderung tidak efisien. Rasionaisasi kelembagaan penting dilakukan agar sdm bekerja sesuai tupoksi yang diberikan agar bekerja sesuai sasaran. Hal ini dilakukan agar dapat

menyesuaikan dengan perubahan-perubahan yang terjadi di masyarakat termasuk kemajuan teknologi informasi.

5. Memperkuat Payung Hukum

Tujuan ini berlandaskan dengan aturan hukum yang jelas, agar bisa menjadi koordinator dalam menjalankan perubahan-perubahan.

6. Peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Tanpa sumber daya manusia yang handal dan profesional maka tidak akan memberikan hasil yang optimal. Oleh karena itu untuk mendapatkan sumber daya manusia yang memadai diperlukan penataan dan sistem rekrutmen kepegawaian, sistem penggajian, pelaksanaan pelatihan, dan peningkatan kesejahteraan.

1.6.2. Kinerja Sumber Daya Manusia

1.6.2.1. Pengertian Kinerja

Mangkunegara mendeskripsikan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan. Kinerja berarti segala hasil capaian dari segi segala bentuk aktifitas dan kebijakan di dalam serangkaian usaha kerja pada jangka waktu tertentu guna mencapai tujuan.

Kinerja pada hakikatnya adalah perwujudan kerja seseorang pada suatu unit organisasi di mana dia bekerja. Hidayat N (2017) menyatakan hasil kerja yang dicapai suatu instansi dalam menjalankan tugasnya dalam kurun

waktu tertentu, akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien, apabila keluaran (output) adalah sesuatu yang dicapai dari sesuatu kegiatan yang berupa fisik atau non fisik yang diharapkan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Defenisi lain menurut (Yusuf, 2016) kinerja adalah ukuran yang menunjukkan pertimbangan antara input dan output yang yang dikeluarkan perusahaan serta peran tenaga kerja untuk mengidentifikasi hasil dari kinerja.

Kinerja atau dalam bahasa inggris *work performance* atau *job performance* tetapi bisa di singkat *peformmace* kinerja diartikan sebagai ungkapan kemampuan yang disadari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu (Bleskadit et al., 2020). Selain itu menurut (Prasmunto & Agus, 2020) bebrapa perubahan lainnya juga harus dilakukan seperti halnya manajemen kinerja. Selama ini penilaian kinerja sumber daya manusia ditentukan oleh kehadiran. Dengan berubahnya kondisi di era new normal, maka dibutuhkan manajemen kinerja berbasis output dan harusnya diidentifikasi, pekerjaan dan outputnya.

1.6.2.2. Tujuan Pengukuran Kinerja

Peneliti (Mahmudi, 2013) dalam Manajemen Kinerja Sektor Publik menyatakan bahwa tujuan pengukuran kinerja adalah :

1. Mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi yaitu penilaian kinerja berfungsi sebagai tonggak yang menunjukkan tingkat ketercapaian tujuan

dan menunjukkan apakah organisasi berjalan sesuai arah atau menyimpang dari tujuan yang ditetapkan.

2. Menyediakan sarana pembelajaran merupakan sarana tentang bagaimana seharusnya bertindak dan memberikan dasar dalam perubahan perilaku, sikap, keterampilan atau pengetahuan kerja yang harus dimiliki untuk mencapai hasil terbaik.
3. Memperbaiki kinerja periode berikutnya yaitu penerapan penilaian kinerja dalam jangka panjang bertujuan untuk membentuk budaya berprestasi dalam organisasi dengan menciptakan keadaan dituntut untuk berprestasi.
4. Memberikan pertimbangan sistematis dalam pembuatan keputusan, pemberian penghargaan dan hukuman yaitu organisasi yang berkinerja tinggi, berusaha menciptakan sistem penghargaan seperti kenaikan gaji, promosi atau hukuman seperti penundaan, memiliki hubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan kontribusi terhadap kinerja.
5. Motivasi yaitu dengan adanya penilaian kinerja yang dihubungkan dengan manajemen kompensasi, maka yang berkinerja tinggi memperoleh penghargaan
6. Menciptakan akuntabilitas publik yaitu penilaian kinerja menunjukkan seberapa besar kinerja manajerial dicapai yang menjadi dasar penilaian akuntabilitas.

1.6.2.3. Faktor yang mempengaruhi Kinerja

Kelangsungan organisasi atau suatu dinas sangat ditentukan oleh Sumber Daya yang ada, baik mutu maupun kuantitasnya. Untuk memanfaatkan Sumber Daya Manusia yang sesuai dengan kebutuhan suatu instansi, diperlukannya manajemen Sumber Daya Manusia yang dapat mengatur kelangsungan suatu organisasi. Dengan adanya rasa kepuasan dalam bekerja, maka pegawai akan menampilkan pribadi yang baik dalam organisasi, kinerja yang positif dan timbul kesediaan untuk mengusahakan peningkatan kinerja serta memperlancar tujuan organisasi.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2001:82) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu:

1. Kemampuan

Kemampuan setiap individu harus disesuaikan dengan bidangnya masing-masing, agar kinerjanya dapat maksimal sehingga kualitas individu juga meningkat.

2. Motivasi

Motivasi merupakan proses yang bersifat internal atau eksternal bagi individu yang menumbuhkan sikap antusias dan persistensi dalam hal melaksanakan kegiatan tertentu.

3. Dukungan yang diterima

Dukungan dapat membuat individu termotivasi pada hal yang sedang dikerjakan. Semakin banyak dukungan yang diterima maka kerja dapat dipastikan kinerja meningkat.

4. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan

Adanya suatu pekerjaan yang dilakukan oleh individu yang sesuai dengan kemampuan dalam bekerja membuat individu menjadi semangat dan akan berpengaruh terhadap kinerja.

5. Hubungan mereka dengan organisasi.

Hubungan yang baik dengan organisasi akan menciptakan suasana yang menyenangkan dan akan meningkatkan kinerja individu.

Berdasarkan pengertian diatas penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000:164) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

1. Faktor kemampuan Secara psikologis kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2. Faktor motivasi Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (situation) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja.

1.6.2.4. Indikator Kinerja

Menurut (Dwiyanto, 2006b) ada lima indicator kinerja yaitu :

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur dimensi efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas kemudian dikembangkan menjadi seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indicator kinerja yang penting.

2. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negative yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan

kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memnuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidaksielarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahawa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas politik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan

kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dalam hal ini strategi kinerja menjadi pembahasan dan pembicaraan, khususnya dalam mendorong keberhasilan organisasi dan menciptakan sumber daya manusia yang berkompeten. Terlebih, saat ini dihadapkan pada era New-Normal kemudian pada tantangan yang tinggi dalam kemajuan teknologi informasi mapun tuntutan pada jasa layanan yang semakin kritis, bahkan strategi kinerja akan menjadi isu aktual dalam organisasi. Dengan itu untuk melihat kinerja sumber daya manusia diperlukan indicator kinerja : Produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas yang telah ditetapkan berdasarkan visi,misi, tujuan dan sasaran organisasi yang tercantum didalam perencanaan stategi.

1.6.3. Strategi Peningkatan Kinerja

1.6.3.1. Perencanaan Strategi

Perencanaan strategis adalah suatu proses dalam membuat keputusan strategi atau menawarkan metode untuk memformulasikan dan mengimplementasikan keputusan strategi serta mengalokasikan sumber daya untuk mendukung unit kerja dan tingkatan dalam organisasi ((Muhammad Ramli, 2014) .Menurut Solihin dalam (Desi Handayani, 2019) Manajemen strategi didefinisikan sebagai proses perencanaan, pengarahan, pengorganisasian dan pengendalian berbagai keputusan dan tindakan strategi dari perusahaan untuk mencapai keunggulan kompetitif. Menurut Kerzner (2015) mendefinisikan perencanaan strategi adalah sebuah alat manajemen yang digunakan untuk mengelola kondisi saat ini untuk melakukan proyeksi kondisi pada masa depan atau petunjuk yang dapat digunakan organisasi dari kondisi saat ini untuk merencanakan tujuan kedepan.

1.6.3.2. Proses Perumusan Strategi

Perumusan strategi dideskripsikan sebagai masalah logis, tahap demi tahap, hasil dalam bentuk pernyataan tertulis secara formal yang memberikan panduan pasti bagi tujuan jangka panjang organisasi. Pendekatan sistematis dalam merumuskan strategi (Sunarto, 2004) adalah sebagai berikut :

1. Menetapkan visi misi organisasi
2. Menyusun sasaran

3. Melakukan pengamatan terhadap lingkungan internal dan eksternal untuk memperkirakan kekuatan, kelemahan, ancaman dan peluang.
4. Melakukan analisis strategi yang ada untuk menetapkan hubungannya dengan penilaian internal dan eksternal
5. Menentukan kapabilitas organisasi
6. Menetapkan masalah strategi utama yang muncul dari analisis sebelumnya
7. Menetapkan strategi korporasi dan fungsional untuk mencapai sasaran dan keunggulan kompetitif, mempertimbangkan masalah strategic utama
8. Mempersiapkan rencana strategi yang terintegrasi
9. Menerapkan strategi
10. Memantau dan menyempurnakan strategi yang telah ada

1.6.3.3. Strategi berdasarkan kondisi saat ini

Melihat keadaan global saat ini, Pemerintah harus mengupayakan berbagai strategic planning diantaranya perencanaan reformasi birokrasi, kelancaran komunikasi dengan lembaga-lembaga tinggi negara dan pemerintah daerah serta mendorong partisipasi masyarakat luas, agar ketidakpastian tersebut tidak melahirkan perselisihan paham dan ketegangan yang meluas, serta berpotensi menimbulkan permasalahan baru. Optimalisasi strategi pemberdayaan sumber daya manusia dengan melakukan upaya meningkatkan dan mengembangkan kemampuan individu dalam

memanfaatkan pengetahuan dan keterampilan untuk memperbaiki kualitas layanan.

1.6.3.4. Mengelola Kinerja Sumber Daya Manusia di era New Normal

Kinerja terbaik menjadi tuntutan bagi ASN untuk memberikan pelayanan terbaik dan mampu berkompetisi baik secara lokal maupun global. Salah satu aspek penting untuk mengelola kinerja sumber daya manusia di era New Normal adalah dengan memberikan fleksibilitas kerja atau dikenal Flexible Work Arrangements. (Rakhmawanto, 2019) menjelaskan Flexible Work Arrangements system kerja yang mengedepankan fleksibilitas yang dapat mengubah pola kerja sumber daya manusia, Flexible Work Arrangements yang sudah ditetapkan, diubah sesuai dengan waktu yang dipilih untuk mengerjakan pekerjaan, yang diharapkan mampu meningkatkan pelayanan dan diharapkan mampu menghasilkan kinerja yang optimal.

Indikator Fleksibilitas kerja menurut Possenried dan Plantenga (2011) dalam (Wicaksono, 2019), mempunyai tiga kategori secara umum yaitu fleksibilitas dalam pendajwalan (scheduling), fleksibilitas dalam lokasi (telehomworking) dan fleksibilitas dalam waktu (part-time). Menurut (Carlson, 2010) schedule flexibility adalah pengaturan kerja secara flexible yang berarti pemilihan tempat dan waktu untuk bekerja baik formal maupun informal yang mmefasilitasi pekerja dalam kebijakan berapa lama (time flexibility), kapan (timing flexibility) dan dimana (place flexibility) bekerja.

1. Time flexibility : fleksibilitas dalam memodifikasi durasi kerjanya.

2. Timing flexibility : fleksibilitas dalam memilih jadwal kerjanya.
3. Place flexibility : fleksibilitas dalam memilih tempat kerjanya.

Dapat disimpulkan Berdasarkan pengertian strategi yang dipaparkan oleh para ahli tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa strategi ialah suatu cara yang dilaksanakan oleh organisasi/perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi/perusahaan dengan melihat ancaman, peluang, dan kemampuan organisasi.

1.7. Definisi Konseptual

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Isilah manajemen sumber daya manusia (MSDM) kini semakin populer, menggantikan istilah personalia. Meskipun istilah personalia ini masih tetap digunakan dalam banyak organisasi untuk memahami departemen yang menangani kegiatan-kegiatan seperti untuk merekrut, mengembangkan, memotivasi serta mengevaluasi keseluruhan sumber daya manusia yang diperlukan oleh perusahaan dalam mencapai tujuannya. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) akhir-akhir ini juga banyak dipergunakan dalam berbagai forum diskusi, seminar, lokakarya dan sejenisnya.

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi atau bidang

sumber daya manusia karena dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan.

2. Kinerja Sumber Daya Manusia

Kinerja adalah hasil dari pelaksanaan pekerjaan pegawai kepada organisasi dimana ia bekerja, dan bisa disertai tugas dan tanggung jawab mempunyai kemampuan skill dan motivasi tinggi, tentunya akan menyumbangkan kinerja bagi organisasi. Jadi untuk mengupayakan terwujudnya optimalisasi kinerja bagi pegawai, maka yang pertama dan utama adalah memberikan pendidikan dan pelatihan, disiplin kerja, motivasi, kesejahteraan pegawai, dan koordinasi yang dapat meningkat secara moralitas, dan promosi yang objektif sesuai karir dan prestasi kerjanya. Ada 5 indikator yaitu : Produktivitas, kualitas layanan, responsibilitas, responsivitas dan akuntabilitas.

3. Strategi Peningkatan Kinerja

Strategi peningkatan kinerja yaitu suatu proses dari pemilih, pengidentifikasian dan dengan pengimplementasian dalam aktivitas-aktivitas yang bisa memperbaiki kinerja organisasi dalam waktu jangka panjang, yang diarahkan dan diikuti dengan komitmen yang sinkron antara keterampilan dan sasaran-sasaran dalam organisasi dan begitu pula dengan keadaan evolutif yang dimana organisasi itu beroperasi.

1.8. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan bentuk artian pada sifat-sifat yang diamati untuk dapat didefinisikan sebagai tolak ukur (Sugiyanto 2019). Dengan demikian definisi operasional akan memunculkan dari pengambilan data yang tepat untuk dapat diterapkan atau mengacu pada variable yang digunakan. Fokus pada penelitian ini adalah menyangkut kinerja sumber daya manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bantul pada era new normal dalam memberikan pelayanan agar terciptanya pelayanan yang berkualitas. Untuk melihat indicator dalam pengukuran kinerja dalam penelitian ini maka peneliti merujuk pada beberapa indicator yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto yaitu sebagai berikut :

1. Produktivitas

Produktivitas merupakan ukuran kinerja pegawai dalam menghasilkan layanan yang diharapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bantul dalam Era New Normal yang meliputi :

- a. Rencana atau ketentuan yang telah ditetapkan agar efisiensi dan eektivitas dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia.

2. Kualitas Layanan

Pekerjaan yang dihasilkan oleh sumber daya manusia harus tetap terjaga saat pandemi covid-19. Kualitas Layanan merupakan indicator yang mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan sebagai berikut :

- a. Kualitas sumber daya manusia adalah kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bantul yang memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan.
- b. Evaluasi kinerja secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya peningkatan kinerja.

3. Responsivitas

Responsivitas merujuk pada kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan serta mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bantul, yang meliputi :

- a. Daya tanggap adalah kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang cepat dan menerima saran berkaitan dengan proses pelayanan.
- b. Keinginan masyarakat adalah suatu harapan yang diinginkan oleh masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh sumber daya manusia dapat terpenuhi.

4. Responsibilitas

Responsibilitas merupakan tindakan kemampuan sumber daya manusia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bantul dalam memberikan pelayanan meliputi :

- a. Tanggung jawab adalah kesediaan untuk menyiapkan diri dalam menghadapi resiko terburuk sekalipun dalam memberikan informasi yang dilakukan oleh sumber daya manusia
- b. Kerjasama adalah kemampuan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bantul dengan stekholders untuk meminimalisir kesulitan yang terjadi saat proses pelayanan.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan meliputi :

- a. Tingkat kesesuaian adalah seberapa besar kesesuaian data atau persyaratan yang diberikan oleh sumber daya manusia saat memberiiikan pelayanan.
- b. Tindakan adalalah upaya yang dilakukan sumber daya manusia apabila tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan saat proses pelayanan.

1.9. Metodologi Penelitian

1.9.1. Jenis Penelitian

Penelitian Kualitatif adalah sebagai panduan yang ingin diteliti untuk dapat memperoleh data-data deskriptif berupa tulisan maupun lisan dari subjek dan fenomena yang diteliti untuk mendapatkan data yang ilmiah. Menurut (Madhekan, 2019) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif

bertujuan untuk mendapatkan sebuah upaya yang digunakan untuk mengintreprestasikan realitas kehidupan berdasarkan pada pemahaman dari sang peneliti. Metode kualitatif ini digunakan untk mencari dan menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi di masyarakat melalui pengumpulan data, analisis kemudian diintreprestasikan.

1.9.2. Jenis Data

Pada penelitian kali ini penulis menggunakan dua jenis data, terdiri dari data primer dan data sekunder. Sumber data yang diperoleh merupakan hasil informasi yang didapatkan dan dihubungkan dengan penelitian yang diangkat.

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara eksklusif dari subjek utama atau bisa dikatakan orang yang terlibat secara langsung (Moha, 2019). Sumber dari data primer bisa didapatkan melalui wawancara secara individu kepada narasumber yang sesuai dengan tema penelitian yang nantinya menjadi pembahasan dalam penelitian ini.

Pengambilan data primer melibatkan narasumber :

Tabel 1. 2 Daftar Narasumber

No	Informan	Jabatan	Uraian Data
1.	Wasis Basuki,s.Sos,MM	Sekretaris Bagian Umum dan	Memaparkan terkait strategi kinerja

		Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul	Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bantul
2.	Lilik Nurkholidah	Staff Bagian Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu	Proses implementasi strategi kinerja pada Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bantul
3.	Santi, Yuni	Narasumber 1 dan 2	Perspektif masyarakat terhadap kualitas kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bantul

4.	Tugi, Sulasmi	Narasumber 2 dan 3	Perspektif masyarakat terhadap kualitas kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bantul
----	---------------	--------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia, atau dengan arti lain data yang diperoleh melalui platform media social, situs web, dan lain-lain (Pratiwi, 2012). Data sekunder disini menggunakan LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Pegawai) Untuk mendukung data primer sesuai dengan pokok permasalahan yang dibawa peneliti.

1.9.3. Lokasi Penelitian

Pada penelitian kali ini dilakukan sektor pemerintahan daerah DISDUKCAPIL KABUPATEN BANTUL. Untuk melihat bagaimana strategi yang telah dilakukan untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia pada era New Normal.

1.9.4. Unit Analisa Data

Melihat penjelasan yang diutarakan diatas maka unit analisa pada penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

1.9.5. Teknik Analisa Data

Dalam penyusunannya peneliti menggunakan tiga tahapan dalam menganalisis data yaitu data reduksi, penyajian data, serta pengambilan kesimpulan. Untuk lebih rinci dalam penarikan data tersebut akan dipaparkan sebagai berikut.

1. Reduksi Data

Reduksi data disini dimaksud untuk menyederhanakan dan menarik fokuskan data-data yang telah didapatkan sesuai dengan focus pada yang diteliti oleh peneliti. Reduksi data dilakukan dengan cara merangkum, memilah serta meorientasikan pada satu tujuan agar penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan lebih mudah dicerna oleh pembaca.

2. Penyajian data

Selanjutnya setelah melakukan dari reduksi data yaitu masuk kedalam tahapan menyajikan data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif berupa uraian menggunakan teks naratif dilampirkan dalam bentuk foto atau gambar.

3. Penarikan Kesimpulan

Dari data yang sudah diperoleh, oleh peneliti, maka peneliti memasuki tahapan verifikasi data untuk menarik kesimpulan. Kesimpulan awal bersifat Hipotesis dan bisa mengalami perubahan, maka dari itu apabila kesimpulan didukung dengan data yang aktual

atau valid maka kesimpulan tersebut bersifat tetap, sebab itu pada kesimpulan ini dibuat untuk dapat memecahkan rumusan masalah dan sehingga pada penelitian ini dapat optimal dalam pencapaiannya.