

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Covid-19 atau biasa disebut virus korona adalah adanya infeksi saluran pernapasan yang gejalanya hampir sama seperti flu, namun virus ini dapat menginfeksi paru-paru. Virus korona merupakan jenis virus baru yang bisa menular ke manusia melalui udara maupun bersentuhan secara fisik. Virus ini pertamakali ditemukan di Wuhan, Hubei, China. Ada tiga kriteria yang menyebutkan sebuah wabah menjadi pandemi, yaitu virus yang menyebabkan penyakit, kematian, dan penularan terhadap publik yang luas. Karena banyaknya korban yang ditimbulkan dari wabah ini maka coronavirus bisa dianggap sebagai sebuah pandemi. Kemudian wabah ini melebar luas dan menjadi pandemi global.

Saat ini Indonesia merupakan salah satu negara yang sedang menghadapi pandemi covid-19. Dalam menanggulangnya, pemerintah telah menetapkan beberapa kebijakan yaitu Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), social distancing, lockdown, karantina wilayah, dan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Penutupan akses kegiatan sosial tersebut dapat meminimalisir penularan virus melalui udara.

Adanya kebijakan yang ditetapkan pemerintah tersebut mengakibatkan koordinasi yang dilakukan antar individu menjadi terbatas. Peran teknologi informasi di masa pandemi seperti ini bisa menjadi alternatif dalam mempermudah koordinasi antar individu (Baharrudin et al., 2021). Tidak hanya itu, saat ini peran

teknologi informasi juga menjadi tuntutan di era revolusi industri 4.0. Di mana era ini merupakan tren di dunia industri yang menggabungkan teknologi otomatisasi dengan teknologi *cyber*. Perkembangan teknologi itupun tidak bisa kita hindari dan gejala ini merupakan suatu keniscayaan, yang mana semua aspek kehidupan semakin terintegrasi ke dalam sistem teknologi dan informasi. Salah satu dampak dari terintegrasinya sistem teknologi dan informasi ini ialah semakin dibutuhkan sumber daya manusia yang handal untuk mengakomodasi perubahan tersebut. Maka untuk menghadapi tantangan dan hambatan di masa pandemi covid-19 seperti ini diperlukan pemerintahan yang dinamis (*dynamic governance*) (Irawati, 2020).

Selain itu, kebijakan yang ditetapkan pemerintah ini pun berdampak pada segala aspek, salah satunya adalah melemahnya perekonomian di Indonesia. Pembatasan terhadap aktivitas ekonomi ini mengakibatkan banyak perusahaan di Indonesia bangkrut dan berdampak pada pengurangan jumlah pegawai serta pemutusan hubungan kerja (PHK) secara besar-besaran. Sedangkan pada instansi, dampak pandemi covid-19 ini dirasakan oleh pegawai yaitu pegawai dapat bekerja dari rumah (*work from home*) yang memungkinkan pegawai untuk bisa bekerja jarak jauh. Pegawai diharuskan untuk beradaptasi dengan sistem kerja yang baru ini. Tidak banyak pegawai yang terbiasa dengan bekerja jarak jauh apalagi mengharuskannya mengerti penggunaan internet dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga dapat menurunkan kualitas sumber daya manusia.

Sumber daya manusia (SDM) adalah unsur penting dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Maka dari itu sumber daya manusia harus dikelola dengan optimal. Langkah dasar dalam mengelola sumber daya manusia pada

dasarnya dimulai dengan perencanaan, seleksi, pengembangan, dan juga menciptakan sumber daya manusia yang berdaya saing dalam mencapai tujuan sebuah organisasi maupun instansi. Pada instansi, manajemen ASN diperlukan agar bisa menghasilkan pegawai ASN yang handal, memiliki nilai dasar, etika profesi, netral, dan juga bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Dalam UU No. 5 Tahun 2014 pada bab II pasal 2 telah di sebutkan bahwa pelaksanaan manajemen ASN ini berdasarkan 13 asas yaitu kepastian hukum, profesionalitas, proporsionalitas, keterpaduan, delegasi, netralitas, akuntabilitas, efektif dan efisien, keterbukaan, non diskriminatif, persatuan dan kesatuan, keadilan dan kesetaraan, serta kesejahteraan.

Selain itu, ada beberapa aspek yang diperlukan dalam mengelola sumber daya manusia agar dapat memperoleh pegawai yang berkualitas serta berkompeten yaitu aspek pelatihan kerja dan kinerja pegawai (Sugiarti et al., 2016). Pengembangan sumber daya manusia ini penting untuk menghasilkan sumber daya manusia organisasi yang kompeten sesuai dengan kebutuhan organisasi tersebut. Salah satu cara untuk mengembangkan sumber daya manusia adalah dengan melalui pelatihan (Neolaka et al., 2018). Melalui pelatihan, pegawai lebih bisa mendalami keterampilan dan kemampuan kerja dalam memenuhi kebutuhan tuntutan cara kerja yang paling efisien mengikuti perkembangan zaman. Maka dari itu, suatu instansi pemerintah perlu melakukan pengembangan kompetensi bagi ASN di lingkungan instansi terkait agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga dapat menjaga kualitas pelayanannya. Dalam instansi swasta maupun pemerintah, peningkatan

mutu sumber daya manusia didapat melalui pembinaan ASN yang dilakukan secara menyeluruh agar tercapainya prestasi kerja.

Berdasarkan PermenPAN RB Nomor 38 tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara ada tiga kompetensi jabatan yang perlu dimiliki ASN yaitu kompetensi teknis, kompetensi manajerial, dan juga kompetensi sosial kultural. Kompetensi merupakan karakter utama yang dimiliki setiap individu dalam mendukung pekerjaannya sehingga dapat memberikan kinerja yang efektif dan unggul. Kompetensi pegawai pada umumnya terdiri dari beberapa hal yaitu pengetahuan (*knowledge*), kemampuan/keterampilan (*skill*), dan juga sikap (*attitude*). Untuk menghasilkan kinerja karyawan yang unggul maka pegawai perlu ditempatkan sesuai dengan bidang pekerjaan berdasarkan pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya.

Memasuki era new normal, pengembangan kompetensi perlu dikembangkan mengikuti kondisi Indonesia saat ini. Untuk menghadapi tantangan dan hambatan yang dialami di masa pandemi covid-19 ini maka pengembangan kompetensi ASN bisa lebih di fokuskan pada pelaksanaan pekerjaan yang berbasis teknologi informasi. Penting bagi sebuah organisasi maupun instansi untuk memiliki sumber daya manusia yang mempunyai keterampilan digital. Individu yang mempunyai *digital skill* jika dimanfaatkan secara maksimal maka akan menghasilkan sumber daya manusia yang lebih efisien.

Pelaksanaan pelatihan dan pengembangan dapat dikatakan berhasil apabila memberikan proses yang signifikan kepada peserta pelatihan dan pengembangan

tersebut. Proses signifikan yang dimaksud adalah apabila setelah mengikuti program pelatihan dan pengembangan pegawai mengalami peningkatan kemampuan dalam melaksanakan tugasnya, terdapat perubahan perilaku dan sikap, disiplin, serta etos kerja dari pegawai tersebut. Dengan begitu, pelatihan dan pengembangan ini berhasil dalam meningkatkan kinerja pegawai dan menghasilkan prestasi yang unggul.

Arsip adalah rekaman kegiatan maupun peristiwa yang ditulis dalam berbagai bentuk. Biasanya arsip digunakan sebagai data valid dan juga sumber informasi. Adapun sumber informasi yang termasuk dalam arsip ini adalah informasi hukum, suatu peristiwa ataupun kegiatan bersejarah, dan juga informasi terkait perkembangan terkini. Dalam sebuah instansi, arsip memberikan pelayanan informasi kepada pihak lain untuk kepentingan internal maupun eksternal instansi. Kemudian pengelolaan arsip yang baik akan menghasilkan penyelenggaraan kearsipan yang efektif dan efisien, serta terwujudnya tujuan instansi.

Berdasarkan RPJMD Kota Yogyakarta tahun 2017-2022, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta saat ini memiliki 21 pejabat fungsional arsiparis. Untuk meningkatkan kemampuan pengelolaan arsip, maka diperlukan sebuah pengembangan sumber daya manusia. Pada tahun 2012 kegiatan kemampuan SDM kearsipan ini sudah dilakukan sebanyak 4 kali yang diikuti oleh semua perangkat daerah. Kegiatan yang dilakukan tersebut berupa bimbingan teknis. Adapun jenis bimbingan teknis tersebut disesuaikan dengan kebutuhan seperti bimbingan teknis bagi petugas arsip dan juga bimbingan untuk pengembangan profesi arsiparis. Selanjutnya juga ada dilakukan forum-forum

terkait kearsipan seperti Forum Komunikasi Arsiparis Kota Yogyakarta (FKA), Forum Komunikasi Petugas Kearsipan (FKPK), Forum Masyarakat Kearsipan DIY (FMK), dan juga melakukan kegiatan pembimbingan ke perangkat daerah.

Tabel 1. 1

Jumlah kegiatan yang dilakukan dalam tahun 2018-2021

Indikator	Jumlah Kegiatan Yang Dilakukan Dalam Satuan Kali				
	2017	2018	2019	2020	2021
Peningkatan SDM pengelola kearsipan	15	8	8	8	14

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta merupakan instansi pemerintah yang mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang perpustakaan dan kearsipan. Manusia merupakan aspek penting dalam sumber daya manusia pada penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang perpustakaan dan kearsipan ini. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta sangat peduli terhadap kualitas kinerja dari pegawainya dan juga selalu berusaha untuk bisa memanfaatkan sumber daya manusia secara optimal. Untuk meningkatkan kinerja pegawai, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta tidak hanya memperhatikan tingkat kesejahteraan pegawainya saja, melainkan juga memberikan pengembangan kompetensi untuk mendukung

pegawai tersebut dalam meningkatkan kemampuannya mengikuti perkembangan zaman.

Lebih lanjut, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta ini memiliki visi “menjadikan arsip sebagai sumber informasi dan bahan pertanggungjawaban kepada generasi penerus. Menjadikan perpustakaan sebagai sumber informasi, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan” dengan empat misi yaitu:

1. menumbuhkan budaya tertib arsip di lingkungan aparatur
2. mengembangkan sdm, sistem, sarana dan prasarana kearsipan serta melaksanakan pemasyarakatan dan pemanfaatan arsip.
3. Memelihara, menyelamatkan, melestarikan, dan menyediakan arsip sebagai sumber informasi.
4. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan prima, mensosialisasikan gemar membaca dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya perpustakaan, meningkatkan peran serta, partisipasi dan kontribusi masyarakat dalam upaya mengembangkan dan memberdayakan perpustakaan.

Berdasarkan visi misi tersebut, maka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta akan terus melakukan pembaruan sumber daya manusia nya mengikuti perkembangan yang ada. Dengan begitu peran pelatihan dalam mengembangkan sumber daya manusia di masa pandemi covid-19 ini dianggap penting. Tujuan dari melaksanakan program pelatihan tersebut ialah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat seperti yang disebutkan pada misi ke-4 yaitu

“Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan prima, mensosialisasikan gemar membaca dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya perpustakaan, meningkatkan peran serta, partisipasi dan kontribusi masyarakat dalam upaya mengembangkan dan memberdayakan perpustakaan”.

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar peran pelatihan kompetensi terhadap kinerja pegawai dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta. Adapun judul penelitian ini adalah “Analisis Peranan Pelatihan Kompetensi Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta Di Masa Pandemi Covid-19”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah: **“Bagaimana peran pelatihan kompetensi dalam kualitas pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta?”**

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui peran pelatihan kompetensi dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai sumbangan pemikiran, penambah pengetahuan dan literatur untuk penelitian selanjutnya. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat untuk menambah wawasan yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia khususnya pelatihan kompetensi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan masukan mengenai peran pelatihan kompetensi dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta.

a. Bagi penulis

Penelitian ini bermanfaat sebagai syarat dalam mendapatkan gelar sarjana S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat sebagai pengembangan pengetahuan penulis dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

b. Bagi pemerintah daerah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta kontribusi kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta agar bisa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

c. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat khususnya di Kota Yogyakarta dalam memberikan informasi mengenai bagaimana peran pelatihan kompetensi dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta di masa pandemi covid-19.

d. Bagi akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam upaya mengembangkan ilmu pengetahuan dan juga dalam menganalisa masalah-masalah di bidang sumber daya manusia.

1.5 Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pustaka diperlukan untuk memberikan perbandingan antara penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini agar bisa diterima dan terhindar dari persepsi plagiat. Penelitian ini dilakukan atas dasar pengembangan dari penelitian sebelumnya yang masih relevan untuk mendukung keabsahan penelitian yang sedang dikerjakan ini. Berikut beberapa penelitian terdahulu terkait sumber daya manusia.

Tabel 1. 2

Tinjauan Pustaka

No.	Judul	Penulis	Tahun	Hasil Temuan
1.	Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Melalui Kompetensi	Yuriko Abdussamad (Abdussamad, 2014)	2014	Melemahnya kemampuan sumber daya aparatur adalah persoalan utama yang dihadapi pemerintah. Maka dari itu, pengembangan sumber daya manusia

				<p>aparatur pada sektor publik saat ini harus mengarah kepada penataan kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya. Hasil kesimpulan dari tulisan ini adalah perlunya pembaruan terhadap standar kompetensi yang lebih kompetitif dan juga mengikuti perkembangan zaman agar bisa meningkatkan daya saing sumber daya manusia (SDM) aparatur.</p>
2.	<p>Pengaruh Budaya Organisasi, Kompetensi, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan</p>	<p>Ainanur dan Satria Tirtayasa (Ainanur & Tirtayasa, 2018)</p>	2018	<p>Dalam meningkatkan kinerja pegawai maka diperlukan peningkatan pengetahuan, skill, perubahan sikap, perilaku, dan juga koreksi terhadap kekuarangan-kekurangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kompetensi memepengaruhi kinerja karyawan dan</p>

				secara simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel budaya organisasi, kompetensi, dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada pengolahan PKS Sawit Langkat PT. Perkebunan Nusantara IV.
3.	Urgensi Program Pengembangan Kompetensi SDM Secara Berkesinambungan Di Lingkungan Instansi Pemerintah	Raden Yudhy Pradityo Setiadiputra (Setiadiputra, 2017)	2017	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa untuk melaksanakan suatu pengembangan kompetensi SDM maka diperlukan sebuah Lembaga Pengembangan kompetensi SDM pada lingkungan instansi pemerintah. Lembaga tersebut dapat berupa Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia atau dapat disebut dengan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM). Selanjutnya ada beberapa cara agar pelaksanaan pengembangan

				kompetensi SDM ini berkesinambungan, yaitu dengan menyusun standar kompetensi untuk setiap jabatan, mengukur Gap Kompetensi sesuai standar kompetensi jabatan yang telah disusun, penyusunan standarisasi, dan juga penjaminan mutu serta supervisi terhadap SKPD/UKPD/Satker terkait yang melaksanakan pengembangan kompetensi SDM.
4.	Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	I Putu Ari Saputra, I Wayan Bagia, I Wayan Suwendra (Saputra et al., 2016)	2016	Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan merupakan aspek penting dalam mendorong perusahaan untuk maju. Belum terpenuhinya standar kinerja sesuai dengan yang ditetapkan perusahaan menjadi satu alasan penulis untuk meneliti hal tersebut. Hasil penelitian dari jurnal

				tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan juga signifikan dari kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.
5.	Peran Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia Di Masa Covid-19	Wellie Annalia (Annalia, 2020)	2020	Pelatihan memiliki peran yang sangat penting untuk dilaksanakan yaitu sebagai dasar dalam meningkatkan kinerja Sumber Daya Manusia, terutama di masa pandemi covid-19. Agar suatu organisasi bisa berjalan dengan lancar, maka setiap organisasi perlu menyusun strategi untuk menghadapi pandemi covid-19 seperti ini. Salah satu solusi untuk menghadapi permasalahan tersebut adalah dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Terkait kondisi pada saat ini maka pelatihan SDM memiliki peran dalam

				meningkatkan wawasan, pengetahuan dan juga keterampilan yang dibutuhkan. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa pelatihan memiliki peran yang sangat penting dalam menghadapi situasi pandemi seperti ini yaitu untuk mengembangkan dan meningkatkan kinerja pegawai.
6.	Pengaruh Pengembangan Karir Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kota Serang	Achmad Rozi, Ayu Puspitasari (Rozi & Puspitasari, 2021)	2021	Peranan sumber daya manusia memiliki peran penting dalam menjalankan organisasi sehingga jika sumber daya manusia dikelola secara optimal, maka kegiatan operasional organisasi dapat berjalan dengan lancar. Penelitian ini mengungkapkan bahwa yang salah satu yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai secara signifikan adalah pengembangan karir.

7.	Pelatihan Dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Di Masa Pandemi Covid-19	Rita Mustopa, Mar'ah Khopipah barjah, Niqa Afina Ahsaina, dan Yumna Rais (Mustopa et al., 2021)	2021	Pada masa pandemi covid-19 seperti ini pelatihan dan pengembangan dalam suatu organisasi perlu diperbaharui. Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa pelatihan dan pengembangan MSDM pada masa pandemi bisa memanfaatkan media online seperti menggunakan e-learning, aplikasi zoom, google meeting, dan juga aplikasi yang lainnya.
8.	Pengaruh Kompetensi, Pelatihan, dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan	Muhammad Dedi Syahputra dan Hasrudy Tanjung (Syahputra & Tanjung, 2020)	2020	Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan adalah kompetensi. Oleh karena itu yang perlu diperhatikan bagi perusahaan adalah kompetensi yang dimiliki karyawan. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa ada dua aspek yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang

				Kualanamu secara signifikan yaitu kompetensi karyawan dan juga pengembangan karir.
9.	Desain Pelatihan Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Penerapan Metode <i>Constrictive Learning</i> Pada Penyampaian Pembelajaran <i>Virtual Learning</i>).	Siti Choiriyah dan Setyo Riyanto (Choiriyah & Riyanto, 2020)	2020	Pada era globalisasi seperti ini teknologi sangat mempengaruhi seluruh organisasi untuk berkompetisi agar bisa menciptakan sumber daya manusia yang unggul. Dalam jurnal ini, penulis mengatakan bahwa desain pelatihan yang sesuai dengan kondisi pandemi covid-19 seperti ini adalah dengan metode constructive learning dengan metode penyampaian berbasis digital (<i>virtual learning</i>).
10.	Peran Pelatihan Guna Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Dan	Feti Fatimah maulyan (Maulyan, 2019)	2019	Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam suatu organisasi adalah dengan melakukan pelatihan dan pengembangan.

	Pengembangan Karir: Theoretical Review			Hasil dari penelitian yang dilakukan penulis adalah pelatihan yang dilakukan ini dapat memperbaiki kualitas SDM dan juga pengembangan karir pada pegawai. Kemudian pengembangan SDM ini juga merupakan salah satu solusi dari persoalan sumber daya manusia seperti turn over pegawai, pegawai yang kompetensinya terbatas, diversifikasi tenaga kerja, dan sebagainya.
--	---	--	--	---

Dari penjabaran beberapa penelitian di atas, banyak dari penelitian tersebut hanya menjelaskan terkait pengaruh pelatihan, kompetensi, motivasi serta pengembangan terhadap kinerja pegawai. Tidak hanya itu, terdapat beberapa penelitian yang berfokus pada manajemen sumber daya manusia. Tetapi, dari penelitian-penelitian tersebut belum ada yang meneliti terkait peranan pelatihan kompetensi dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di masa pandemi covid-19. Oleh sebab itu, penelitian ini bukan hasil dari pemikiran orang lain melainkan hasil dari peneliti sendiri.

Penelitian ini akan menjadi penelitian baru yang menarik serta berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu, dimana penelitian ini dilakukan pada tempat serta waktu yang berbeda dan mengkaji terkait peranan pelatihan kompetensi dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di masa pandemi covid-19 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta. Belum ditemukannya penelitian terkait hal tersebut, sehingga penelitian ini akan menambah pengetahuan dan informasi terkait sumber daya manusia di Kota Yogyakarta.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Sumber Daya Manusia (SDM)

A. Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia dalam sebuah organisasi sangat berhubungan dengan produktivitas. Asset utama dalam organisasi adalah sumber daya manusia (SDM). Sehingga SDM dapat mempengaruhi eksistensi organisasi di masa yang

akan datang. Suatu organisasi dapat berjalan dengan baik apabila memiliki sumber daya manusia yang baik pula.

Pengertian sumber daya manusia menurut Nanawi dalam Makawoka dkk (Makawoka et al., 2021) adalah sebuah potensi manusiawi yang digunakan sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya. Tercapai atau tidaknya tujuan dari sebuah organisasi ini dipengaruhi oleh kemampuan SDM yang dimilikinya. Bila kemampuan SDM yang dimiliki organisasi tersebut baik, maka tujuan organisasi tersebut dapat dengan mudah tercapai. Sama halnya jika sumber daya manusia tersebut tidak dikelola dengan baik maka akan menjadi faktor yang menghambat tercapainya tujuan suatu organisasi. Agar sumber daya manusia yang dimiliki organisasi dapat memberikan kontribusi yang maksimal, maka sumber daya manusia itu perlu dikembangkan.

Sumber daya manusia memainkan peran yang sangat penting dalam interaksi faktor modal, bahan, metode, dan juga mesin. Kompleksitas yang ada dapat menentukan kualitas manusia. Oleh karena itu, kita harus selalu memperhatikan setiap aspeknya. Hal ini serupa dengan yang dikatakan oleh Snyder yang dikutip dalam “Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi, Disiplin, Lingkungan Kerja, Dan Komitmen” (Prihantoro, 2012) bahwa salah satu sumber daya yang memiliki nilai tinggi adalah manusia. Kemudian ilmu perilaku menawarkan banyak teknik dan program yang dapat mengarah pada penggunaan sumber daya manusia yang lebih efektif. Tujuannya adalah untuk mencapai peningkatan kinerja sumber daya manusia.

B. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan Sumber Daya Manusia merupakan proses persiapan individu untuk memikul tanggung jawab yang lebih tinggi yang berkaitan dengan peningkatan kemampuan Intelektual untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. Menurut Marwansyah dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Sumber Daya Manusia” pengembangan sumber daya manusia adalah upaya terencana yang dilakukan oleh manajemen untuk meningkatkan kompetensi karyawan dan kinerja dari suatu organisasi melalui program pelatihan, pendidikan, dan pengembangan. Selanjutnya, menurut Leonard Nadler, pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu rangkaian aktivitas perusahaan yang dilakukan dalam waktu tertentu dan dirancang untuk bisa memberikan perubahan pada sikap karyawan.

Pengembangan sumber daya manusia mengacu pada kesempatan belajar yang dirancang untuk membantu pekerja, terkait dengan perkembangan mereka. Hal ini dapat dilihat dari dua aspek, yaitu kuantitas yang menyangkut jumlah sumber daya manusia dan juga kualitas yang menyangkut keterampilan pegawai. Dengan mengembangkan keterampilan pegawai, suatu instansi akan lebih mudah dalam mencapai tujuannya.

Dalam sebuah perusahaan, permasalahan yang muncul seringkali berkaitan dengan aspek kualitas, sehingga dapat dikatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia ini merupakan solusi dalam menghadapi permasalahan tersebut. Hal ini dikarenakan pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan

melalui program pelatihan dan Pendidikan dinilai dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Gagasan pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu metode yang dilaksanakan dengan tujuan menjadikan sumber daya manusia sebagai sumber keunggulan kompetitif. Sumber daya manusia berdasarkan pengalaman langsung memberikan dampak yang signifikan terhadap produktivitas, moral, dan potensi kerja dalam suatu organisasi. Selain itu, program pengembangan sumber daya manusia ini tidak hanya berkaitan dengan jabatan saja, tetapi wawasan, juga meningkatkan pola pikir, kemampuan bekerjasama, dan sikap terhadap perubahan lingkungan.

Tujuan utama dari adanya pengembangan sumber daya manusia adalah mempersiapkan kompetensi yang dibutuhkan untuk perubahan jabatan dalam kurun waktu yang lama. Hal ini dilakukan sebagai bentuk pencegahan terhadap kemungkinan yang akan terjadi seperti perubahan di masyarakat atau lingkungan lembaga yang bersangkutan. Selanjutnya, pengembangan sumber daya manusia juga menjadi faktor penentu dalam sumber keunggulan kompetitif karena program tersebut erat kaitannya dengan kebutuhan organisasi. Ada beberapa cara yang bisa dilakukan suatu perusahaan ataupun instansi dalam pengembangan sumber daya manusia menurut Siregar dalam Selviana (Selviana, 2018) yaitu:

1. Pendidikan dan pelatihan (diklat)
2. Kegiatan non-diklat
3. Tugas belajar
4. Promosi

1.6.2 Pelatihan kerja

A. Pengertian Pelatihan Kerja

Pelatihan menurut KBBI adalah proses, cara, perbuatan melatih kegiatan atau pekerjaan melatih. Secara umum pelatihan merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan sesuatu. Nur Selviana (Selviana, 2018) mengatakan bahwa pelatihan (*training*) merupakan suatu proses pembelajaran dengan waktu yang relatif singkat dan mengutamakan praktek untuk meningkatkan keterampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku. Kemudian pengertian pelatihan menurut Andrew E. Sikula dalam Desilia dan Harjoyo dalam bukunya yang berjudul Manajemen Sumber Daya manusia (Dewi & Harjoyo, 2019) adalah proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisasi, pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan tertentu. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi selama kariernya, seorang pegawai membutuhkan pengembangan berupa serangkaian pengetahuan dan juga keahlian (Setiadiputra, 2017). Kemudian Peraturan Pemerintah No. 31 Tahun 2006 menjelaskan prinsip pelatihan kerja sebagai berikut:

- a. berorientasi pada kebutuhan pasar kerja dan pengembangan SDM;
- b. berbasis pada kompetensi kerja;
- c. tanggung jawab bersama antara dunia usaha, pemerintah, dan masyarakat;
- d. bagian dari pengembangan profesionalisme sepanjang hayat; dan
- e. diselenggarakan secara berkeadilan dan tidak diskriminatif

Pada dasarnya, pelatihan ini berarti proses memberikan bantuan bagi para pekerja untuk menguasai keterampilan khusus atau untuk membantu memperbaiki kekurangannya dalam melakukan pekerjaan (Sudaryanto, 2018) . Salah satu cara untuk mengembangkan sumber daya manusia adalah dengan melalui pelatihan (Neolaka et al., 2018). Melalui pelatihan, pegawai lebih bisa mendalami keterampilan dan kemampuan kerja dalam memenuhi kebutuhan tuntutan cara kerja yang paling efisien mengikuti perkembangan zaman.

B. Tujuan Dan Manfaat Pelatihan Kerja

Adapun manfaat pelatihan dan pengembangan bagi individu menurut Desilia dan Harjoyo (Dewi & Harjoyo, 2019) adalah membantu pekerja dalam menyelesaikan masalah kerja, meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja individu, meningkatkan kepercayaan diri dan pengembangan dari individu, dan juga dapat membantu pekerja untuk membuat keputusan yang lebih baik, cepat dan efisien. Sedangkan manfaat pelatihan dan pengembangan bagi sebuah organisasi yaitu dapat meningkatkan profitabilitas, meningkatkan keahlian dan pengetahuan kerja, meningkatkan produktivitas, meningkatkan kualitas kerja, serta dapat meningkatkan pengembangan organisasi tersebut.

Dalam menentukan pelatihan pengembangan yang sesuai dengan pegawai maka dalam perencanaan kebutuhan pelatihan ini digolongkan menjadi 3 kebutuhan yaitu memenuhi kebutuhan sekarang, memenuhi kebutuhan tuntutan jabatan lainnya, dan untuk memenuhi tuntutan perubahan baik internal maupun eksternal (Neolaka et al., 2018). Kemudian kebutuhan pelatihan atau diklat juga

dilakukan dalam 3 tingkatan yaitu tingkatan organisasi, jabatan/tugas, dan individu. Hal ini dilaksanakan dalam tiga kegiatan analisis sebagai berikut.

a. Analisis organisasi

Analisis organisasi ini merupakan pemeriksaan terhadap permasalahan yang dialami oleh organisasi dan menyediakan informasi dalam penyusunan profil sebuah organisasi sehingga diketahui keadaan sebenarnya dari suatu organisasi. Kemudian, kebutuhan pelatihan harus dianalisis oleh Pimpinan organisasi yang merumuskan tujuan strategi organisasi/perusahaan tersebut.

b. Analisis jabatan/tugas

Analisis jabatan merupakan proses untuk menentukan perilaku yang tepat, dan kuantitas serta kualitas perilaku tersebut untuk melaksanakan sebuah pekerjaan. Analisis tugas ini dimaksud untuk menjawab pertanyaan tentang apa yang harus diajarkan pada seorang pegawai untuk menghasilkan kinerja yang efektif sehingga organisasi/perusahaan tersebut dapat mencapai tujuannya.

c. Analisis individu

Analisis individu ini dilaksanakan untuk mengetahui siapa saja pegawai yang membutuhkan pelatihan dan jenis pelatihan seperti apa yang diperlukan untuk pegawai tersebut. Tujuan dari analisis individu ini adalah untuk mengetahui hasil pekerjaan dari pegawai tersebut dalam bekerja apakah efektif atau tidak. Analisis individu ini memerlukan pemeriksaan yang cermat atas keahlian dan kemampuan setiap individu untuk menentukan beberapa kekurangan yang dapat dikoreksi melalui pelatihan.

Dengan melakukan analisis individu maka akan didapatkan kebutuhan pelatihan yang diperlukan pegawai sehingga dapat diupayakan program pelatihan yang dapat menanggulangi masalah tersebut.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, pelatihan ini merupakan suatu perubahan dalam hal pengetahuan, kemampuan, sikap, dan juga perilaku terhadap individu dalam memenuhi standar sumber daya manusia yang diinginkan. Pelatihan yang dilakukan kepada pegawai sangat mempengaruhi prestasi kerja pada pegawai itu sendiri sehingga sangat penting bagi suatu organisasi atau instansi untuk melakukan pelatihan kerja. Menurut Simamora dalam Linggar Saputri (Linggar Saputri Bunga Rampai:2017) tujuan dari pelatihan adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pegawai yang kurang dalam memecahkan masalah ataupun dalam pengambilan keputusan
- b. Dapat meningkatkan kemampuan pegawai dalam memanfaatkan kemajuan teknologi yang semakin canggih.
- c. Waktu menjadi lebih efisien bagi pegawai baru agar kompeten dalam bekerja.
- d. Membantu memecahkan masalah operasional yang sering terjadi di lapangan
- e. Mengorientasikan pegawai dengan visi, misi, dan tujuan perusahaan menjadi satu kesatuan bagi pegawai
- f. Meningkatkan kompetensi yang ada pada pegawai tersebut.

Selanjutnya, metode pelatihan yang akan dilakukan ini harus berdasarkan pada kebutuhan pekerjaan misalnya seperti waktu, biaya, jumlah peserta, tingkat pendidikan dasar peserta, latar belakang peserta dan yang lain sebagainya. Ada beberapa metode pelatihan menurut Andrew F Sikula dalam Sinta Damayanti (Sinta Damayanti:2018) antara lain:

a. *On the job training*

On the job training ini adalah metode yang dilakukan dalam melatih seseorang untuk mempelajari pekerjaan sambil mengerjakannya. Metode ini lebih sering digunakan karena pelatihan akan diberikan secara langsung kepada pegawai saat bekerja, sehingga pegawai bisa langsung menerapkan pelatihan tersebut selama bekerja.

b. *Vestibule training*

Vestibule training ini merupakan metode pelatihan yang dilakukan ditempat tersendiri yang dikondisikan seperti tempat aslinya atau seperti simulasi. Dalam pelaksanaannya, pegawai akan dilatih langsung dengan pelatih khusus (*trainer specialist*). Pelatihan ini lebih mengarah kepada praktik simulasi, sehingga dengan dilakukannya pelatihan simulasi ini para pegawai diharapkan dapat merealisasikan pelatihan yang sudah dilakukan langsung pada pekerjaannya.

c. *Apprenticeship*

Apprenticeship atau magang adalah menerapkan kompetensi yang diperoleh selama pendidikan pada pekerjaan secara langsung. Sistem magang

biasanya digunakan untuk pekerjaan yang membutuhkan keterampilan khusus.

d. Specialist course

Specialist course ini adalah bentuk pelatihan pegawai berupa pendidikan. Kursus ini dilakukan untuk memenuhi minat para pegawai dalam bidang tertentu. Sehingga pegawai bisa lebih menguasai kemampuannya sehingga bisa diterapkan pada pekerjaannya.

C. Indikator Pelatihan

Menurut Dessler dalam jurnal yang ditulis oleh Annalia (Annalia, 2020) dalam jurnalnya yang berjudul “Peran Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia Di Masa Covid-19” pelatihan ini memiliki beberapa indikator yaitu:

1. Instruktur

Dalam pelaksanaan pelatihan, yang memberikan materi adalah instruktur atau pelatih. Maka dari itu instruktur harus memiliki kualifikasi khusus sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Pelatih yang memiliki kompetensi bagus akan mempengaruhi berjalan atau tidaknya program pelatihan ini. Kemudian, pelatih bisa dipilih dari orang yang berada di dalam organisasi ataupun dari luar organisasi mengikuti kebutuhan.

2. Peserta

Aspek utama dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu program pelatihan adalah calon peserta. Sebelum melaksanakan pelatihan, calon peserta akan diseleksi. Adapun yang menjadi penilaian dalam tahap seleksi

adalah tingkat kecerdasan, kemampuan, kemauan, perilaku, dan juga motivasi yang dimiliki pegawai. Hal ini akan memudahkan dalam menentukan jenis pelatihan yang akan diikuti oleh peserta pelatihan.

3. Materi

Materi pelatihan juga menjadi aspek penting. Hal ini dikarenakan materi yang akan diberikan harus memenuhi kebutuhan sumber daya manusia atau peserta pelatihan. Selama pandemi Covid-19, materi yang digunakan harus singkat, langsung, jelas, dan mudah praktikkan. Hal ini diterapkan agar tidak menyebabkan kerumunan disaat pandemi seperti ini. Kemudian penting juga untuk mempertimbangkan kebutuhan peserta pelatihan.

4. Metode

Metode pelatihan yang tepat untuk digunakan dalam masa pandemi covid-19 seperti ini adalah dengan melakukan pelatihan secara daring atau melalui jaringan internet. Selain itu, metode ini juga lebih efektif dan ekonomis mengingat kondisi kebutuhan yang lebih penting daripada menghabiskan biaya untuk pelatihan.

5. Tujuan

Pelatihan memerlukan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, terutama yang berkaitan dengan penyusunan rencana tindakan (*action game*) dan penetapan tujuan, serta hasil yang diharapkan dari pelatihan yang akan diadakan. Tujuan pelatihan yang jelas akan memberikan hasil yang sesuai dengan apa yang direncanakan. Ada beberapa ukuran untuk tujuan pelatihan, antara lain:

- meningkatkan kemampuan keterampilan dan pengetahuan
- meningkatkan moral
- meningkatkan kesiapan dalam menghadapi perubahan
- meningkatkan pendapatan

1.6.3 Kompetensi

A. Pengertian Kompetensi

Pengertian kompetensi menurut KBBI adalah suatu kecakapan, mengetahui, berwenang, dan berkuasa memutuskan atau menentukan atas sesuatu. Kompetensi menurut Spencer dalam Lasmaya (Lasmaya, 2016) adalah suatu karakteristik yang melandasi seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Kompetensi menurut Wibowo dalam Ataunur dan Ariyanto (Ataunur & Ariyanto, 2016) adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Santiasih dalam Saputra dkk (Saputra et al., 2016) mengatakan bahwa kompetensi adalah kemampuan, pengetahuan, dan juga keterampilan individu yang menentukan tingkat perilaku dan juga keahlian individu dalam melakukan pekerjaannya. Hal ini sejalan dengan pengertian kompetensi kerja menurut Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dari beberapa pengertian diatas pengertian dari kompetensi adalah kemampuan individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan

sikap kerja yang kemudian dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja dari individu dalam suatu pekerjaan.

B. Jenis-Jenis Kompetensi

Kompetensi dalam suatu organisasi menjadi sebuah landasan untuk mengetahui apakah pegawai tersebut sudah bertanggung jawab dengan pekerjaannya atau belum. Pegawai dituntut untuk terus bisa menyesuaikan diri sesuai dengan perkembangan sehingga dapat memenuhi standar kompetensi yang sesuai dengan bidang pekerjaannya. Sedarmayanti dalam Soetrisno dan Gilang (Soetrisno & Gilang, 2018) mengatakan bahwa kompetensi lebih dekat hubungannya dengan kemampuan atau kapabilitas yang dimiliki individu yang diterapkan dan menghasilkan pegawai maupun pemimpin yang memiliki kinerja tinggi. Ada beberapa jenis kompetensi menurut Moehersono dalam bukunya yang berjudul “Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi” yaitu:

1. Kompetensi individu

Kompetensi individu ini dibagi menjadi 2 yaitu kompetensi minimum (*threshold*) dan juga kompetensi yang membedakan kinerja individu (*differentiating*). Kompetensi minimum atau *threshold* ini merupakan kompetensi dasar yang harus dimiliki individu. Sedangkan kompetensi *differentiating* ini merupakan kompetensi yang membedakan seseorang yang memiliki kinerja tinggi ataupun rendah.

2. Kompetensi jabatan

Kompetensi jabatan (*job competency*) memiliki aspek penting dalam menentukan posisi jabatan pada suatu organisasi. Dalam menduduki suatu jabatan, seseorang diharuskan memiliki kompetensi yang sesuai dengan jabatan yang diembannya sehingga pegawai tersebut bisa menghasilkan kinerja yang berkualitas.

3. Kompetensi organisasi

Salah satu aspek yang termasuk dalam bidang keahlian organisasi adalah kompetensi organisasi. Kompetensi organisasi ini menggabungkan semua sumber daya seperti motivasi, upaya pegawai, keterampilan teknis, profesionalitas, dan gagasan manajemen terkait kerjasama. Kemudian, kompetensi organisasi memberikan kesan yang terstruktur dan juga kekuatan strategis bagi organisasi. Salah satu pembentukan keterampilan organisasi yang baik berasal dari kemampuan pribadi pegawai itu sendiri. Jika kompetensi individu sesuai dan konsisten dengan kompetensi organisasi, maka akan tercipta organisasi berbasis kompetensi.

C. Tujuan Dan Manfaat Kompetensi

Adapun tujuan dan manfaat dari kompetensi dalam organisasi menurut Hutapea dan Nuriana dalam bukunya yang berjudul “Kompetensi Plus” adalah sebagai berikut.

1. Pembentukan pekerjaan

Kompetensi teknis dapat digunakan sebagai penggambaran dari fungsi, peran, dan juga tanggung jawab pekerjaan di suatu organisasi, hal ini dipengaruhi oleh tujuan instansi. Sedangkan kompetensi perilaku digunakan

untuk menggambarkan suatu tuntutan pekerjaan atas perilaku dari pemangku jabatan agar dapat melaksanakan pekerjaan tersebut dengan prestasi yang luar biasa

2. Evaluasi pekerjaan

Kompetensi yang dimiliki individu ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pekerjaan. Hal ini bisa dilihat dari bobot pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan serta tantangan pekerjaan merupakan komponen yang memberikan peran besar dalam menentukan bobot suatu pekerjaan. Pengetahuan dan keterampilan tersebut adalah komponen dasar dalam pembentukan kompetensi.

3. Rekrutmen dan seleksi

Kompetensi juga dapat digunakan sebagai salah satu aspek dalam persyaratan jabatan. Kemudian kompetensi dijadikan sebagai dasar untuk menyeleksi calon pegawai yang akan menduduki jabatan tersebut.

4. Pembentukan dan pengembangan organisasi

Dalam hal ini kompetensi dapat digunakan sebagai landasan yang kuat dalam pengembangan suatu organisasi menuju organisasi yang produktif.

5. Membentuk serta memperkuat nilai dan budaya organisasi

Kompetensi memiliki peran dalam membentuk dan mengembangkan nilai budaya organisasi, hal ini dapat terjadi apabila nilai budaya organisasi sesuai dengan kompetensi inti perusahaan

6. Pembelajaran organisasi

Kompetensi juga memiliki peran dalam membentuk karakter pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan pegawai.

7. Manajemen karier dan penilaian potensi pegawai

Kompetensi dapat digunakan untuk membantu suatu organisasi maupun instansi dalam menciptakan pengembangan karir pegawai untuk bisa mencapai jenjang karir yang sesuai dengan potensi yang dimiliki pegawai tersebut.

8. Sistem imbal jasa

Pemberian imbal jasa yang dihubungkan dengan pencapaian kompetensi individu akan mendukung pelaksanaan kompetensi yang digunakan oleh organisasi secara keseluruhan.

D. Indikator Kompetensi

Ada beberapa indikator yang digunakan dalam mengukur kompetensi menurut Wibowo dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Kinerja” yaitu:

1. Keterampilan (*skill*)

Keterampilan merupakan kemampuan yang memperlihatkan urutan perilaku yang secara praktis berhubungan dengan pencapaian tujuan kinerja. Keterampilan juga dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas dalam bidang tertentu yang sesuai dengan standar kerja dan target dalam perusahaan tersebut.

2. Pengetahuan (*knowledge*)

Pengetahuan merupakan informasi yang dimiliki seseorang dalam bidang tertentu. Hal ini mengharuskan pegawai mengetahui dan juga memahami ilmu-ilmu pengetahuan pada bidangnya masing-masing.

3. Konsep diri (sikap)

Konsep diri adalah sikap. Dalam mengerjakan tugasnya, pegawai harus memiliki sikap profesionalisme yaitu seperti percaya diri dan yakin terhadap pekerjaan tersebut dapat dilakukan dengan baik dan sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan perusahaan.

4. Sifat (*trait*)

Sifat adalah karakteristik yang relatif tidak berubah pada tingkah laku seseorang. Dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya, para pegawai memiliki sifat atau watak yang berbeda-beda.

5. Motif

Motif merupakan sesuatu yang secara tetap dipikirkan oleh seseorang yang menyebabkan suatu tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju Tindakan atau tujuan tertentu.

Berdasarkan teori yang sudah disebutkan sebelumnya, maka peneliti menyimpulkan bahwa terdapat tiga indikator yang diperlukan untuk mengukur kompetensi pegawai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Pengetahuan, dengan parameter pengetahuan mengenai kearsipan dan paham akan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna
2. Keterampilan, dengan parameter mampu mengarahkan pengguna kepada arsip yang dibutuhkan oleh pengguna, terampil dalam membantu

pengguna mencari arsip di daftar khazanah, terampil dalam mengarahkan pengguna dalam memilih dan memilah arsip yang akan di-*copy*, meneliti keutuhan arsip setelah selesai di-*copy*.

3. Sikap, dengan parameter sopan dan ramah dalam melayani pengguna dan bertanggung jawab dalam melayani pengguna.

1.6.4 Kualitas Sumber Daya Manusia

A. Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas sumber daya manusia pada saat ini sangat dibutuhkan sekali. Menurut Ndaraha dalam Kulla dkk (Kulla et al., 2016) sumber daya manusia yang berkualitas tinggi adalah sumber daya manusia yang menciptakan nilai kompetitif, generatif, dan juga inovatif dengan menggunakan energi kecerdasan, kreatifitas, dan imajinasi. Sumber daya manusia menurut Matutina yang dikutip dalam Ferdy Leuhery (Leuhery, 2018) mengacu pada beberapa aspek yaitu:

1. Pengetahuan (*knowledge*) yaitu kemampuan yang dimiliki pegawai untuk memperoleh berbagai pengetahuan, dengan penekanan pada kecerdasan dan kemampuan berpikir.
2. Keterampilan (*skill*) yaitu kemahiran pegawai dalam kemampuan dan pengoperasian di bidang tertentu.
3. Kemampuan (*abilities*) yaitu merupakan kemampuan yang dimiliki pegawai seperti loyalitas, disiplin, kerjasama, dan tanggung jawab.

Kualitas seorang manusia sebagai sebuah faktor produksi dianggap ditentukan oleh kondisi fisiknya, tingkat pendidikannya dan ketrampilan yang dimilikinya. Tinggi rendahnya kualitas sumber daya manusia antara lain ditandai dengan adanya unsur kreativitas dan produktivitas yang direalisasikan dengan hasil kerja atau kinerja yang baik secara perorangan atau kelompok (Sholihah & Zulfa, 2008). Oleh itu tinggi rendahnya kualitas sumber daya manusia dapat dibuktikan melalui kemampuan seperti dapat bekerja secara produktif, memiliki rasa pengetahuan yang lebih untuk terus belajar, meningkatkan keterampilan dan kemampuan yang dapat dilalukan melalui pendidikan. Sehingga pendidikan dan pelatihan dapat dikatakan menjadi solusi dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

B. Karakteristik Kualitas Sumber Daya Manusia

Karakteristik Kualitas Sumber Daya Manusia Menurut Ruky dalam buku “SDM Berkualitas Mengubah Visi Menjadi Realitas” mengatakan bahwa ciri-ciri SDM yang berkualitas adalah sebagai berikut:

1. Pegawai sepenuhnya menyadari kewajiban, tanggung jawab dan kekuasaanya
2. Memiliki pengetahuan yang diperlukan tentang pelaksanaan tugas secara lengkap.
3. Pegawai memiliki keterampilan yang dibutuhkan, sehingga mereka dapat menyelesaikan tugas yang harus mereka lakukan

4. Produktif, inovatif/kreatif, mau bekerjasama dengan orang lain, amanah, loyal, dll.

C. Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia

Kemudian, kualitas sumber daya manusia untuk menghasilkan pelayanan yang prima dapat dinilai berdasarkan beberapa indikator. Adapun indikator mutu SDM menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Hardiansyah (2011:46) adalah sebagai berikut:

a. Berwujud (tangible)

Dalam indikator ini, kualitas pelayanan berupa sarana fisik seperti perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, dan juga tempat informasi. Adapun yang perlu diperhatikan dalam indikator ini adalah penampilan petugas dalam melayani, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses dalam permohonan pelayanan, dan juga penggunaan alat bantu pelayanan.

b. Keandalan (reliability)

Dalam melayani masyarakat, suatu instansi perlu memperhatikan kemampuan dan keandalan petugas dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya. Keandalan memiliki beberapa parameter yaitu kecermatan petugas dalam melayani, memiliki standar pelayanan yang jelas, dan petugas menguasai penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan.

c. Ketanggapan (responsiveness)

Ketanggapan merupakan indikator utama dalam pelayanan yang berkualitas. Kesanggupan petugas untuk membantu serta menyediakan pelayanan yang cepat, tanggap, dan tepat dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Adapun parameter dari indikator ini adalah petugas merespon ketika masyarakat ingin mendapatkan layanan, petugas bisa melayani permintaan masyarakat dengan cepat, tepat, dan cermat, serta petugas dapat menanggapi permintaan masyarakat dengan waktu yang tepat.

d. Jaminan (*assurance*)

Keramahan dan kemampuan petugas dapat membangun kepercayaan masyarakat. Maka dari itu diperlukan jaminan bahwa petugas bisa melayani dengan tepat dan pasti.

e. Empati (*emphaty*)

Dalam memberikan pelayanan, sikap petugas sangat diperhatikan. Hal ini dikarenakan bisa mempengaruhi kepercayaan masyarakat. Adapun parameter dari indikator ini adalah petugas mampu bersikap ramah, sopan, santun, tidak diskriminatif, mendahulukan kepentingan masyarakat, dan juga menghargai masyarakat.

Berdasarkan teori yang sudah disebutkan sebelumnya, maka peneliti menyimpulkan bahwa terdapat tiga indikator yang diperlukan untuk mengukur kualitas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Berwujud (*tangible*)
2. Keandalan (*reability*)

3. Ketanggapan (*responsiveness*)

1.7 Definisi konseptual

1.7.1 Kompetensi

Kompetensi adalah sebuah karakter yang dimiliki setiap individu seperti pengetahuan, kemampuan dan juga sikap yang dapat digunakan untuk menunjang pekerjaannya dalam menghasilkan kinerja yang maksimal.

1.7.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas sumber daya manusia adalah tingkat pengetahuan, kemampuan, dan juga keterampilan yang dimiliki individu dalam mencapai tujuan organisasi.



1.8 Definisi Operasional

Tabel 1. 3

Definisi operasional

Variabel	Indikator	Parameter
Kompetensi pegawai	Pengetahuan	1. Pengetahuan mengenai kearsipan

		2. Paham akan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna
	Keterampilan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu mengarahkan pengguna kepada arsip yang dibutuhkan oleh pengguna 2. Terampil dalam membantu pengguna mencari arsip di daftar khazanah 3. Terampil dalam mengarahkan pengguna dalam memilih dan memilah arsip yang akan di-copy 4. Meneliti keutuhan arsip setelah selesai di-copy
	Sikap	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sopan dan ramah dalam melayani pengguna 2. Bertanggung jawab dalam melayani pengguna
Kualitas pelayanan	Berwujud (<i>tangible</i>)	1. Penampilan pegawai dalam melayani

		2. Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan
	Kehandalan (<i>reliability</i>)	1. Keahlian pegawai dalam membantu proses pelayanan
	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	1. Pelayanan yang cepat, tepat, cermat oleh pegawai 2. Menanggapi kebutuhan pengguna

Sumber: diolah oleh peneliti

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Jenis Penelitian

Menurut Siyoto dan Sodik (Siyoto & Sodik, 2015) penelitian kualitatif ini merupakan teknik analisis mendalam (*indepth analysis*) yang mengkaji suatu permasalahan. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kualitatif dengan metode deskriptif yang diambil dari berbagai sumber. Metode penelitian kualitatif ini merupakan jenis penelitian yang mengutamakan deskripsi atau penjelasan dalam membangun paradigma fakta sosial sosial. Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan semua data atau keadaan subjek atau objek penelitian yang kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung saat ini.

1.9.2 Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan serangkaian kegiatan penelitian pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta.

1.9.3 Jenis Data

a. Data primer

Pengertian data primer menurut Siyoto dan Sodik (Siyoto & Sodik, 2015) adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data ini berbentuk lisan, gerak-gerik, maupun perilaku yang diberikan oleh subjek penelitian (informan). Pengertian ini sama halnya dengan yang dikatakan oleh Umi Narimawati (2008;98) yang terdapat pada bukunya “Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Teori dan Aplikasi”. Narimawati mengatakan bahwa data primer merupakan data yang didapatkan dari sumber asli dan pertama. Lalu data ini bukan tersedia dalam bentuk yang terkompilasi maupun dalam bentuk file-file. Data ini didapatkan hanya melalui narasumber, yaitu orang yang dibutuhkan untuk mendapatkan informasi terkait penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer berupa hasil wawancara dengan pegawai dan juga pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta.

Tabel 1. 4

Data primer

No.	Sumber data	Teknik pengumpulan data
1.	Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta	Wawancara
2.	Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta	Wawancara
3.	Pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta	Wawancara

Sumber: diolah oleh peneliti

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang didapatkan secara tidak langsung. Pengertian data sekunder menurut Siyoto dan Sodik (Siyoto & Sodik, 2015) adalah data yang diperoleh dari berbagai sumber yang telah ada seperti dari web, buku, jurnal, maupun referensi lainnya yang relevan dengan permasalahan penelitian. Data sekunder ini digunakan sebagai data pendukung dari data primer. Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan adalah referensi dari internet, jurnal, buku, dokumen pemerintah dan sebagainya.

1.9.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dari berbagai sumber yang terpercaya. Teknik pengumpulan data ini menjadi satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik wawancara, observasi, dan juga dokumentasi.

a. Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan bisa dilakukan dengan cara tatap muka atau secara langsung maupun dengan menggunakan jaringan telepon.

b. Observasi

Pengertian observasi menurut Nurdin dan Hartati (Nurdin & Hartati, 2019) adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat langsung kegiatan tersebut.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data melalui rekaman atau kejadian masa lalu yang ditulis dan dapat berupa catatan, buku, agenda, dan sebagainya.

1.9.5 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisa kualitatif dalam penulisannya. Hal ini dikarenakan data yang diperoleh merupakan data kualitatif yang berupa lisan ataupun kata-kata tertulis. Menurut Patton dalam Kurniadi (Kurniadi, 2011)

analisis data adalah proses mengatur ukuran data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Kegiatan analisis dilakukan dengan menelaah data, menata, membagi menjadi satu-satuan yang dapat dikelola, mensintesis, mencari pola, menemukan apa yang bermakna, dan apa yang diteliti dan dilaporkan secara sistematis. Analisis data kualitatif diperoleh dengan melakukan teknik wawancara yang akan dilakukan. Kemudian hasil wawancara akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses analisis yang dilakukan untuk menyaring data dan informasi yang tidak diperlukan. Lalu mengelompokkan data yang diperoleh dari lapangan mengenai peranan pelatihan kompetensi kerja dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Hasil wawancara yang dipaparkan antara lain:

- Menulis pedoman wawancara
- Menulis temuan hasil wawancara yang diperoleh dari lapangan

b. Penyajian data

Penyajian data adalah proses penjabaran data yang berisi mengenai kumpulan data-data dari lapangan mengenai peranan pelatihan kompetensi kerja dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

c. Penarikan kesimpulan

Selanjutnya akan dilakukan penarikan kesimpulan terkait data-data yang telah dijabarkan.