

---

## ANALISIS KUALITAS SUMBER DAYA APARATUR PADA KANTOR KELURAHAN BERENG, KECAMATAN KAHAYAN HILIR, KABUPATEN PULANG PISAU

### *Analysis Of The Quality Of Apparatus Resources At The Office Of Kelurahan Bereng Kecamatan Kahayan Hilir Kabupaten Pulang Pisau*

---

Wisnu Nur Rochman\*

Mambang I Tubil

Nurhasanah

Universitas Muhammadiyah  
Palangka Raya, Palangka Raya,  
Central Kalimantan, Indonesia

email: [nurhasanah@umpr.ac.id](mailto:nurhasanah@umpr.ac.id)

---

#### Kata Kunci :

Analisis,  
Kualitas  
Sumber Daya Manusia

#### Keywords :

Analysis  
Quality  
Human Resource

#### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Kualitas Sumber Daya Aparatur Pada Kantor Kelurahan Bereng, Kecamatan Kahayan Hilir, Kabupaten Pulang Pisau. Dalam penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu pengamatan (observasi), wawancara (interview), dan dokumentasi. Analisis data dengan model analisis deskriptif untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang objek yang diteliti menurut keadaan yang sebenarnya.

Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas sumber daya aparatur pada Kantor Kelurahan Bereng, Kecamatan Kahayan Hilir, Kabupaten Pulang Pisau bila disesuaikan dengan kerangka berfikir yang mengacu pada Kemampuan, Pengetahuan, Keterampilan adalah sebagai berikut. Dari Aspek Kemampuan, yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang pegawai yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab, aparatur pada Kantor Kelurahan Bereng bisa dikategorikan cukup baik dari segi loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab. Untuk Aspek Pengetahuan, yaitu kemampuan yang dimiliki pegawai yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya pikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki pegawai. Sedangkan dari Aspek Keterampilan, yaitu Kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki pegawai, kemampuan dan penguasaan teknis operasional dibidang tertentu yang dimiliki pegawai dalam hal pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan perkembangan jaman sekarang ini dirasa kurang memadai, hal ini terlihat dari fakta dilapangan mengenai kurangnya kemampuan dan penguasaan teknis operasional di lapangan dimana para pegawai merasa kuwalahan dengan perkembangan jaman, teknologi informasi, ditambah dengan masifnya permintaan data dari beberapa Instansi dengan *deadline* yang terbatas, menjadikan perlunya penguatan SDM pada Kantor Kelurahan Bereng mengingat kelurahan merupakan ujung tombak pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dengan kompleksitas permasalahan yang tinggi.

---

#### Abstract

*The purpose of this study was to analyze the Quality of Apparatus Resources at the Bereng Village Office, Kahayan Hilir District, Pulang Pisau Regency.*

*In this study, the author uses descriptive qualitative research with data collection techniques, namely observation, interviews, and documentation. Data analysis with descriptive analysis model to describe the actual situation about the object under study according to the actual situation.*

*The results of the study stated that the quality of apparatus resources at the Bereng Village Office, Kahayan Hilir District, Pulang Pisau Regency when adjusted to the framework of thinking that refers to Ability, Knowledge, Skills is as follows. From the aspect of ability, namely the ability that is formed from a number of competencies possessed by an employee which includes loyalty, discipline, cooperation and responsibility, the apparatus at the Bereng Village Office can be categorized quite well in terms of loyalty, discipline, cooperation and responsibility. For the Knowledge Aspect, namely the abilities possessed by employees who are more oriented towards intelligence and thinking power as well as broad knowledge mastery possessed by employees. Meanwhile, from the Skills Aspect, namely the ability and operational technical mastery in certain fields owned by employees, the ability and operational technical mastery in certain fields owned by employees in terms of service to the community in accordance with current developments are deemed inadequate, this can be seen from the facts on the ground regarding the lack of operational technical capabilities and mastery in the field where employees feel overwhelmed by the times, information technology, coupled with massive data requests from several agencies with limited deadlines, makes it necessary to strengthen human resources at the Bereng Village Office considering that the village is the spearhead of government that is in direct contact with communities with high problem complexity.*

---

## **PENDAHULUAN**

Berlakunya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah memberikan arah perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Setiap daerah diberi kewenangan dan di tuntut untuk meningkatkan kemandirian daerah baik dalam hal ekonomi maupun kualitas sumber daya manusianya. Pemerintah daerah harus selalu berupaya untuk lebih meningkatkan kualitas sumber daya aparatur dalam segala bidang karena peran sumber daya manusia diharapkan dapat meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat.

Organisasi secara umum merupakan suatu sistem atau kumpulan manusia yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Jadi suatu organisasi tidak bisa dipisahkan dengan faktor manusia dan tujuan yang hendak dicapai. Tujuan yang akan dicapai suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas pegawai yang ada dalam organisasi tersebut.

Pengembangan sumber daya manusia merupakan keharusan mutlak baik untuk menghadapi tuntutan tugas sekarang maupun untuk menjawab tantangan masa depan. Upaya pengembangan dapat dilakukan melalui organisasi itu sendiri maupun luar organisasi. Dengan pengaturan manajemen sumber daya manusia secara profesional, diharapkan pegawai dapat bekerja produktif dan memiliki kinerja yang tinggi.

Dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia ini, maka harus dijadikan tolak ukur suatu organisasi ataupun kelangsungan hidup organisasi tersebut, karena faktor manusia adalah aset organisasi yang penting.

Dengan disahkannya Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa atau yang lebih dikenal dengan Undang-undang Desa, Desa diberikan kesempatan yang besar untuk mengurus tata pemerintahannya sendiri serta pelaksanaan

pembangunan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat desa. Selain itu, pemerintah desa bisa lebih mandiri dalam mengelola pemerintahan dan berbagai sumber daya alam yang dimiliki, termasuk di dalamnya pengelolaan keuangan dan kekayaan milik desa.

Begitu besar peran yang diterima desa, tentunya disertai dengan tanggung jawab yang besar pula. Oleh karena itu, pemerintah desa harus bisa menerapkan prinsip akuntabilitas dalam tata pemerintahannya, dimana semua akhir kegiatan penyelenggaraan pemerintahan desa harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat desa sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Beberapa tujuan dari Undang-undang Desa terdapat pada pasal 4 (empat) diantaranya yaitu memajukan perekonomian masyarakat desa serta mengatasi kesenjangan pembangunan nasional dan memperkuat masyarakat desa sebagai subjek pembangunan.

Dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pemerintah desa menuju tercapainya otonomi desa untuk menciptakan Desa Mandiri, perlu adanya upaya untuk menata, mengelola, menggali dan menggerakkan seluruh potensi yang ada di masyarakat, oleh karena itu, Pemerintah Pusat melalui APBN memberikan bantuan berupa Dana Desa.

Melalui Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa tersebut, posisi desa bisa menjadi "arena" pelaksanaan program pembangunan dari pemerintah, tidak seperti dulu lagi yang hanya sebatas sebagai "lokasi" program pembangunan. Dengan begitu, desa akan menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan masyarakat sendiri secara penuh. Desa akan menjadi subjek pembangunan bukan lagi sebagai objek pembangunan.

Seiring berjalannya waktu, pemerintah kemudian mengesahkan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan, dimana dalam hal ini pada Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 (satu) angka 2 (dua) berbunyi Kelurahan adalah bagian wilayah dari Kecamatan sebagai perangkat Kecamatan. Hal lebih lanjut pada Bab IV Pendanaan Pasal 30 ayat 1 (satu) berbunyi Pemerintah Daerah kabupaten/kota mengalokasikan anggaran dalam anggaran pendapatan dan belanja daerah kabupaten/kota untuk pembangunan sarana dan prasarana Kelurahan dan pemberdayaan masyarakat di Kelurahan.

Selanjutnya ayat 2 (dua) berbunyi Alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat 1 (satu) dimasukkan ke dalam anggaran Kecamatan pada bagian anggaran Kelurahan untuk dimanfaatkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada kenyataannya, terjadi gap perbedaan antara Kelurahan dan Desa, dimana Desa mendapatkan alokasi dana dari Pemerintah Pusat melalui APBN, sementara Kelurahan mendapatkan alokasi dana dari Pemerintah Daerah dalam hal ini APBD Kabupaten Pulang Pisau dan dimasukkan dalam Anggaran Kantor Kecamatan Kahayan Hilir.

Jika dilihat dari segi kewenangannya, Desa dan Kelurahan mempunyai kewenangan yang sama, namun keduanya diatur berbeda terkait dengan anggaran atau pendanaan sehingga terdapat hambatan tersendiri bagi Kelurahan dalam menjalankan roda pemerintahan.

Kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban. Kantor Kelurahan Bereng, Kecamatan Kahayan Hilir, Kabupaten Pulang Pisau sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat yang merupakan ujung

tombak keberhasilan pembangunan kabupaten khususnya otonomi daerah, di mana kelurahan akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengendalian pembangunan serta pelayanan.

Di samping itu, peran kelurahan di atas menjembatani program-program pemerintah untuk di sosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat.

Mengacu pada kondisi diatas, dapat dimaknai bahwa perangkat kelurahan memiliki tanggung jawab yang besar dalam pencapaian hasil maksimal dari program pemberdayaan ini.

Dalam rangka mewujudkan dan mencapai tujuan tersebut diperlukan kemampuan dan kinerja perangkat yang maksimal. Kinerja perangkat kelurahan menjadi faktor yang sangat penting bagi implementasi pelaksanaan pemberdayaan kelurahan ini.

Saat ini, pemerintah kelurahan dihadapkan pada masalah-masalah yang sangat pelik dan kompleks yang bersifat multidimensional, baik menyangkut masalah sosial, ekonomi, politik, budaya bahkan perilaku manusia yang menuntut adanya perubahan yang mendasar.

Untuk menghadapi situasi yang demikian, perangkat pemerintah kelurahan pada Kantor Kelurahan Bereng, Kecamatan Kahayan Hilir, Kabupaten Pulang Pisau khususnya dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas baik kemampuan, keterampilan, kreativitas, keteladanan maupun profesionalitas.

Hal itu penting agar dalam menjalankan roda pemerintahan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasinya, yakni dalam rangka pencapaian Visi Kabupaten Pulang Pisau yaitu "Terwujudnya Masyarakat Pulang Pisau yang Damai, Maju, Berkeadilan dan Sejahtera", yang dimaksud dengan Terwujudnya Masyarakat Pulang Pisau

Yang Damai adalah kondisi Kabupaten Pulang Pisau yang dapat menjamin rasa aman masyarakat dan dunia usaha yang ditandai dengan terciptanya ketentraman dan ketertiban masyarakat didukung oleh peningkatan mutu pengelola pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik sebagai modal dasar untuk pembangunan berkelanjutan.

Penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi Kantor Kelurahan Bereng, Kecamatan Kahayan Hilir, Kabupaten Pulang Pisau masih dihadapkan pada berbagai kendala yang multidimensi, diantaranya aspek teknis operasional, aspek institusional, aspek pembiayaan, aspek pengaturan dan aspek peran serta masyarakat. Masalah pokok dalam teknis operasional antara lain, penataan administrasi yang masih kurang baik, kosongnya jabatan para kepala seksi sehingga aparatur yang ada mengalami kelebihan beban kerja dan jumlah pegawai yang ada di kelurahan masih jauh dari jumlah ideal yang seharusnya.

Masalah yang berkaitan dengan aspek institusi diantaranya masalah kemampuan dari sumber daya manusia. Berdasarkan survey diketahui bahwa aparatur yang ada masih kurang memiliki pelatihan dan pendidikan teknis fungsional yang seharusnya diikuti oleh aparatur. Selain itu, kosongnya jabatan kepala seksi, kurangnya jumlah aparatur yang mumpuni menjadi hambatan tersendiri mengingat beban yang diterima oleh tiap aparatur menjadi berlebihan dan menimbulkan keterlambatan organisasi dalam menyelesaikan tugas yang ada.

Kinerja organisasi merupakan gambaran mengenai hasil kerja organisasi dalam mencapai tujuannya yang tentu saja akan dipengaruhi oleh kinerja sumber daya manusia yang berkualitas. Banyak organisasi yang berhasil karena ditopang oleh kinerja sumber daya manusia, tetapi tidak sedikit organisasi yang gagal karena faktor kinerja sumber manusia.

Pengukuran terhadap kinerja suatu organisasi harus merefleksikan tujuan dan misi dari organisasi yang bersangkutan.

Hal ini selaras dengan adanya fenomena bahwa di era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah kelurahan mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat, banyak ditemukan kritikan yang pedas terhadap kinerja pemerintah kelurahan, baik itu secara langsung (melalui forum resmi atau bahkan demonstrasi) maupun secara tidak langsung (melalui tulisan atau surat pembaca pada media massa). Kritikan tersebut tanpa terkecuali mulai dari pemerintah pusat sampai ke pemerintah terendah yaitu pemerintah kelurahan.

Kantor Kelurahan Bereng, Kecamatan Kahayan Hilir, Kabupaten Pulang Pisau perlu untuk senantiasa memperhatikan pengembangan aparaturnya secara keseluruhan yang dapat dilaksanakan melalui pelaksanaan Pendidikan dan pelatihan untuk peningkatan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan mereka, sehingga aparatur pemerintah dalam lingkup kantor tersebut seyogyanya dapat melaksanakan tugas-tugas dan kegiatan-kegiatan dengan baik dalam usaha yang bersangkutan demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pengembangan kompetensi bagi pegawai mempunyai berbagai manfaat jangka panjang dalam membantu pengembangan karier pegawai dalam rangka pencapaian prestasi kerja yang lebih baik. Castetter mengemukakan manfaat pengembangan pegawai (dalam Danim, 2002:35) adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan performansi personil sesuai dengan posisinya saat ini;

2. Pengembangan keterampilan personil untuk mengantisipasi tugas-tugas baru yang bersifat reformasi;
3. Memotivasi pertumbuhan diri personil bagi penciptaan kepuasan kerja secara individual.

Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pada umumnya tujuan pengembangan pegawai adalah selain untuk memperbaiki dan meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikapnya terhadap tugas-tugasnya maupun tanggung jawabnya terhadap organisasi dalam rangka mencapai tujuan pendidikan dan peningkatan mutu pendidikan, juga akan memberikan dasar dalam pencapaian tujuan jangka panjangnya dalam rangka peningkatan karier bagi dirinya sendiri sehingga produktivitas kerjanya (kinerjanya) dalam mencapai tujuan akan tercapai secara efektif dan efisien.

Peraturan Bupati Pulang Pisau Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pulang Pisau, Kantor Kelurahan Bereng, Kecamatan Kahayan Hilir, Kabupaten Pulang Pisau mempunyai tugas membantu atau melaksanakan Sebagian tugas Camat.

Salah satu tugas Lurah yaitu pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya, menilai hasil kerja bawahan untuk bahan pengembangan karier dan melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan tugas. Pentingnya peran pegawai atau aparatur sebagai sumber daya manusia dalam upaya mendukung keberhasilan organisasi, namun masalah yang paling mendasar adalah masih belum optimalnya sumber daya aparatur yang mampu mengelola tugasnya dengan baik.

Hal tersebut menjadi salah satu permasalahan yang cukup serius yang sering dihadapi oleh pemerintah daerah dalam pelaksanaan pemerintahan dan

pembangunan serta pemberian pelayanan kepada masyarakat adalah belum sesuai kualitas kerja aparatur dengan apa yang diinginkan masyarakat, kurang tersedianya tenaga manusia dalam hal ini sumber daya manusia yang ahli dan sesuai dengan bidang kerjanya, kurang terampilnya aparatur pemerintah daerah dalam menangani tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dan kondisi kapasitas administrative pegawai yang tidak memadai.

Untuk itu perlunya manajemen Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Kelurahan Bereng, Kecamatan Kahayan Hilir, Kabupaten Pulang Pisau dalam meningkatkan kualitas PNS berdasarkan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan. Dimana kemampuan pegawai dapat dilihat dari pengetahuan dan keterampilan yang ada pada diri pegawai tersebut dalam menjalankan setiap tugasnya dengan baik.

Modal pengetahuan dan keterampilan tersebut pada umumnya dimiliki oleh para pegawai yang berpendidikan dan berpengalaman juga merupakan bagian dari kemampuan yang juga tidak kalah dengan faktor pendidikan, karena pada dasarnya pengalaman juga merupakan potensi yang ada pada diri seorang pegawai, maka pengertian pengalaman disini lebih ditujukan pada pelajaran yang diperoleh seseorang dalam bekerja atau menekuni pekerjaannya.

Peningkatan kualitas sumber daya aparatur dilakukan dengan membekali aparatur dalam melakukan tugasnya secara tepat, sesuai dengan kebutuhan organisasi selain itu juga dimaksudkan untuk mengidentifikasi secara jelas kebutuhan diklat bagi pegawai yang akan dilatih.

Sehubungan dengan latar belakang yang ada, maka penulis tertarik untuk meneliti Analisis Kualitas Sumber Daya Aparatur Pada Kantor Kelurahan Bereng, Kecamatan Kahayan Hilir, Kabupaten Pulang Pisau.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian menurut Nazir (2005:84) menerangkan bahwa desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa desain penelitian merupakan semua proses penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam melaksanakan penelitian mulai dari perencanaan sampai dengan pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada waktu tertentu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang bagaimana kualitas sumber daya aparatur dilihat dari pengetahuan, keterampilan dan kemampuan pegawai Kelurahan Bereng, Kecamatan Kahayan Hilir, Kabupaten Pulang Pisau dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat Kelurahan Bereng.

Penelitian kualitatif ini bersifat terbuka artinya masalah penelitian sebagaimana telah disajikan di depan bersifat fleksibel dan *subject to change* sesuai dengan proses kerja yang terjadi di lapangan, sehingga fokus penelitian juga ikut berubah guna menyesuaikan diri dengan masalah penelitian yang berubah.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif yang lebih mendalam (*thick description*) yang mencoba menggambarkan secara mendalam suatu objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya.

Kemudian fakta yang ditemukan diberikan penafsiran. Dalam penelitian ini tidak terbatas pada pengumpulan dan penafsiran data tetapi meliputi analisis dan interpretasi data yang diperoleh nantinya.

Adapun prosedur pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui :

### 1. Wawancara

Wawancara merupakan alat *rechecking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam untuk mengetahui proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sutopo, 2006:72).

Dalam wawancara ini, penulis mengadakan tanya jawab secara langsung, baik secara formal maupun non formal dengan informan yang menjadi bagian dari penelitian.

### 2. Observasi

Observasi yakni pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Kegiatan pengamatan terhadap objek penelitian ini untuk memperoleh keterangan yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti terkait dengan Analisis Kualitas Sumber Daya Aparatur Pada Kantor Kelurahan Bereng Kecamatan Kahayan Hillir, Kabupaten Pulang Pisau.

### 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2009:41) dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah bahan-bahan yang tertulis berupa data-data yang diperoleh dari Kantor Kelurahan Bereng, Kecamatan Kahayan Hilir, Kabupaten Pulang Pisau.

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu suatu penulisan yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang objek yang diteliti menurut keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian langsung. Pengertian metode deskriptif menurut Sugiyono (2009:21) adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Sedangkan menurut Nazir (2005:89) metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Jadi dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang menggunakan satu variabel tanpa menggunakan variabel lain sebagai objek pemanding.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **I. Hasil Penelitian**

#### **I. Kualitas Sumber Daya Aparatur Kantor Kelurahan Bereng**

Aparatur Negara merupakan unsur utama sumber daya manusia yang mempunyai peranan yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Untuk dapat membentuk sosok aparatur pemerintah yang baik, dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai, maka salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat).

Pengembangan karier merupakan salah satu tugas manajemen sumber daya manusia sebagaimana umumnya bahwa tujuan setiap organisasi baik organisasi publik maupun

swasta akan dapat tercapai dengan baik apabila pegawai dapat menjalankan tugas-tugasnya dengan efektif dan efisien. Pengembangan karier merupakan suatu proses dimana seorang pegawai menginginkan peningkatan dalam pekerjaannya, mencakup pada peningkatan jabatan.

Menurut Febri Saputra, S.STP (Lurah Bereng), menyatakan bahwa :

“Untuk menentukan kualitas sumber daya aparatur disetiap pemerintah daerah/kabupaten, diawali dari sistem rekrutmen pegawai negeri, melalui penerimaan pegawai yang baik dan benar akan mendapatkan tenaga-tenaga aparatur negara yang berkualitas baik dan sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan. Disamping dari penerimaan pegawai yang baik dan benar, perlu diperhatikan pula terhadap pembinaan aparatur tersebut pada saat bertugas yang diantaranya meningkatkan kualitas sumber dayanya melalui pengikutsertaan diklat yang tersedia dan bermutu. Dalam hal ini, pendidikan dan pelatihan yang mengarah pada 3 (tiga) aspek, yaitu meningkatkan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, meningkatkan potensi teknik manajerial dan atau kepemimpinan dan meningkatkan efisiensi, efektifitas dan kualitas, pelaksanaan tugas yang dilakukan dengan semangat kerja sama dan tanggung jawab sesuai dengan lingkungan kerja dan organisasinya”. (Wawancara, Januari 2022)

Sebagaimana kerangka berpikir dalam penelitian ini ada beberapa variabel yang mempunyai keterkaitan dalam menentukan kualitas sumber daya aparatur pada satuan kerja atau organisasi, dalam hal ini dapat diuraikan sebagai berikut :

#### **I. Kemampuan (*Abilities*)**

Kemampuan (*Abilities*) yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang pegawai yang

mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab.

Menurut Febri Saputra, S.STP (Lurah Bereng) menyatakan bahwa :

“Bagi pegawai maupun pejabat yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan akan memiliki perubahan pola pikir yang lebih tinggi dalam hal kedisiplinan karena kedisiplinan bukan saja memiliki pengertian dari tunduk dan taat kepada aturan jam kerja, tetapi lebih mempunyai sikap tunduk kepada segala peraturan yang tertulis maupun yang tidak tertulis karena kedisiplinan berhubungan dengan kesadaran dan kesediaan seseorang dalam mentaati semua peraturan dan peraturan-peraturan yang berlaku. Kerjasama merupakan sikap seorang yang secara sukarela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya, sehingga dia akan mematuhi/mengerjakan semua tugasnya dengan baik, bukan atas paksaan. Sedangkan tanggung jawab merupakan kesanggupan seorang Pegawai Negeri Sipil dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya”. (Wawancara, Januari 2022)

## 2. Pengetahuan (*Knowledge*)

Pengetahuan (*Knowledge*) yaitu kemampuan yang dimiliki pegawai yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya pikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki pegawai.

Menurut Febri Saputra, S.STP (Lurah Bereng) menerangkan bahwa :

“Salah satu unsur penting dalam menilai kualitas sumber daya aparatur dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya adalah dilihat dari pengetahuan yang dimilikinya. Dimana pengetahuan tersebut mengacu pada tingkat pendidikan, pelatihan dan kemampuan seorang aparatur atau PNS dalam menguasai pekerjaan yang terdapat dalam uraian jabatan,

mengetahui visi, misi dan rencana strategis organisasinya. Melihat SDM yang ada di Kantor Kelurahan Bereng ini, seharusnya ada perhatian lebih dari Pemerintah Kabupaten Pulang Pisau terkait dengan pemaksimalan pelayanan kepada masyarakat dengan kualifikasi PNS yang mampu dan cakap dengan kemajuan teknologi dan perlu diketahui bersama bahwa kelurahan merupakan ujung tombak pemerintah daerah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat sehingga apa yang kami hadapi ini dapat dibidang sangat kompleks”.

Hal tersebut di tambahkan oleh Yudesy Arisantie, A.Md. (Pranata Komputer Mahir/JF), yaitu :

“Dewasa ini, pelayanan kepada masyarakat menjadi prioritas utama dimana terkadang permintaan masyarakat bermacam-macam sehingga dibutuhkan pengetahuan yang luas dan mencari solusi apabila permasalahan tersebut sulit untuk diselesaikan. Kita sudah memasuki Revolusi Industri 4.0, dimana segala sesuatu hal serba online dan berbasis aplikasi, tidak jarang banyak teman-teman yang bingung dalam menghadapi hal tersebut, karena minimnya SDM dan penggunaan aplikasi ini terlalu banyak dan tidak terintegrasi sehingga satu orang pegawai dituntut harus bisa mengerjakan beberapa aplikasi sekaligus. Diusia yang sudah tidak muda lagi, agak sulit untuk mengikuti perkembangan jaman dan teknologi yang ada”.

Selanjutnya Aulia Hasanah (Pengadministrasi Umum/Pelaksana) menyatakan bahwa :

“Perlunya pengetahuan seorang PNS dapat dilihat dari tingkat pendidikan yang dimilikinya, jenjang diklat dan pelatihan bagi pegawai tersebut. Kemampuan pegawai antara satu dan yang lainnya jelas akan berbeda, ada yang cepat menangkap hal baru, tapi ada juga yang sulit dan butuh latihan lebih dari sekali. Menghadapi persoalan yang kompleks ditengah masyarakat merupakan tantangan tersendiri bagi pegawai, ditambah lagi dengan pelayanan yang serba online dan informasi yang cepat meluas terkadang membuat kami kebingungan karena kami harus mengikuti peraturan terbaru dan berkoordinasi dengan instansi

terkait dalam melaksanakan pelayanan yang ada”.

Sumber daya aparatur merupakan aset dalam suatu organisasi yang mempunyai tingkat kemampuan dan keterampilan yang baik pula.

Masalah ini perlu dipikirkan secara baik dan bijaksana, sebab sumber daya manusia dalam halnya aparatur pemerintah merupakan *power* bagi pelayanan publik demi suksesnya pembangunan di seluruh bidang serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

### 3. Keterampilan (*Skill*)

Keterampilan (*Skill*) merupakan kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki pegawai. Adanya perkembangan teknologi yang semakin maju dari masa ke masa, membuat persaingan dalam dunia pekerjaan meningkat. Hal ini dikarenakan adanya globalisasi dan modernisasi.

Melihat perkembangan zaman yang semakin modern dan maju, menuntut pelayanan yang lebih mudah dan cepat ditambah dengan kompleksitas permasalahan yang harus dihadapi di lapangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, menuntut PNS harus mau dan siap untuk berkembang dengan perkembangan teknologi dan informasi yang cepat dan mudah di akses oleh siapa saja, sebagaimana yang diungkapkan oleh informan sebagai berikut :

Menyikapi hal tersebut, Febri Saputra, S.STP (Lurah Bereng) menyatakan bahwa :

“Revolusi Industri 4.0, merupakan tantangan tersendiri bagi pegawai, dimana pegawai harus mampu beradaptasi dengan perkembangan yang ada. Untuk menghadapi situasi yang ada, perlunya mengatur strategi yang tepat sasaran dan peningkatan kapasitas serta kemampuan dari pegawai itu sendiri, disamping itu diperlukan juga pendampingan kepada para pegawai tersebut agar target pelayanan dan *output* pelayanan dapat tercapai dengan pelayanan yang maksimal”.

Selanjutnya, Yudesy Arisantie, A.Md. (Pranata Komputer Mahir/JF) mengatakan bahwa :

“Untuk menjawab tantangan perkembangan yang ada, dipandang perlu untuk pegawai meningkatkan kemampuan yang ada, membaca peraturan yang terbaru, mengikuti berita terkait dengan pelayanan ataupun peraturan serta perkembangan yang ada. Tidak bisa dianggap mudah, mengingat zaman sekarang semua serba cepat dan dibutuhkan transparansi dalam bekerja dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kemampuan dari pegawai ini dianggap penting dan perlu dikarenakan sekarang semua serba *online* dan berbasis aplikasi. Pendampingan juga dianggap perlu untuk dapat terus mengikuti perkembangan zaman yang ada”.

Adapun informasi lainnya dari Aulia Hasanah (Pengadministrasi Umum/Pelaksana) mengatakan bahwa :

“Dalam kaitannya dengan Revolusi Industri 4.0 dan melihat kemajuan serta kemajuan zaman yang pesat, membuat tidak sedikit pegawai yang kewalahan dalam bekerja di era yang baru ini, secara teori dan fakta dilapangan terkadang terdapat perbedaan dimana hal tersebut harus segera diselesaikan dengan solusi yang terbaik dengan tetap memperhatikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Tidak jarang terdapat beberapa pelayanan yang sedikit terhambat dikarenakan pengetahuan yang belum maksimal dan terbatas, belum lagi ditambah dengan terbatasnya SDM yang ada terkadang akan membuat pelayanan sedikit lambat.”

Untuk kemampuan teknis PNS antara lain harus memahami tugas – tugas di bidangnya, sedangkan untuk sifat – sifat pegawai yang baik antara lain harus memiliki disiplin yang tinggi, jujur, sabar, menaruh minat, terbuka, objektif, pandai berkomunikasi, selalu siap dan terlatih.

Cakupan standar kompetensi PNS pada prinsipnya dapat didasarkan kepada jabatan structural dan fungsional. Jabatan– jabatan tersebut berdasarkan pada sifat pekerjaannya, sehingga dapat disusun standar kompetensi PNS yang spesifik.

## **2. Faktor Penghambat Peningkatan Kualitas Sumber Daya Aparatur**

Kurangnya sumber daya manusia dan kurangnya sumber dana bagi kelangsungan pembangunan dan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bereng, Kecamatan Kahayan Hilir, Kabupaten Pulang Pisau hampir terjadi dan dirasakan pada seluruh kelurahan dan desa di seluruh Indonesia. Kelemahan dalam aspek sumber daya manusia, pegawai kelurahan, tidak terlepas dari beban kerja di kelurahan yang bersangkutan yang disesuaikan dengan jumlah penduduk yang harus dilayani. Beberapa kali usulan pembaharuan pegawai pada Kantor Kelurahan Bereng baru bisa dilakukan pada Tahun 2023 berdasarkan usulan yang tersedia.

Adapun kondisi yang ada bahwa Kabupaten Pulang Pisau masih kekurangan pegawai hal ini dapat dilihat dari SOTK Kantor Kelurahan Bereng, Kecamatan Kahayan Hilir, Kabupaten Pulang Pisau dimana Pejabat hanya terisi dua jabatan saja yaitu, Lurah dan Sekretaris Kelurahan, sedangkan untuk posisi Kepala Seksi masih

kosong. Adapun latar belakang pendidikan pegawai yang ada pada Kantor Kelurahan Bereng masih didominasi dengan SMA, sehingga mereka masih kurang fasih dan kurang expert dalam mengoperasikan komputer. Terlebih lagi, ketika pegawai masih menduduki bangku SMA dahulu, mereka tidak pernah mendapatkan pelajaran ilmu komputer dan internet.

Sejalan dengan adanya hal diatas, dirasa perlu untuk mengatasi hambatan tersebut, yaitu dengan dilaksanakan pelatihan dan pendidikan sistem informasi bagi semua perangkat dan pegawai Kelurahan Bereng, namun hal tersebut terhambat dengan Pandemi COVID-19 dan anggaran yang ada sehingga hal tersebut belum bisa dilaksanakan dan dirasakan oleh para pegawai.

Hal ini sejalan dengan pendapat Bastian (2001:34) bahwa :

“Kinerja organisasi merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas – tugas dalam suatu organisasi dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi tersebut.”

Dengan demikian, pengukuran terhadap kinerja suatu organisasi harus merefleksikan tujuan dan misi dari organisasi yang bersangkutan. Hal ini selaras dengan adanya fenomena bahwa era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah kelurahan mendapat sorotan tajam dari masyarakat, sehingga untuk mengurangi sorotan negatif tersebut terhadap kinerja organisasi kelurahan, maka upaya peningkatan kualitas sumber daya perangkat kelurahan mutlak dilakukan.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang

diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sosial media dan lain-lain, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Keterbatasan pegawai dalam menggunakan komputer dan internet, akan memberikan hambatan tersendiri bagi pelayanan, ditambah dengan terdapat kekosongan pejabat pada Kantor Kelurahan Bereng menjadikan pelayanan terhambat apabila harus dihadapkan dengan undangan agenda acara atau rapat di luar dengan jadwal yang bersamaan dan pejabat yang ada pada Kantor Kelurahan Bereng harus menghadirinya, sehingga dalam hal penandatanganan surat atau berkas akan dilakukan pada jam kedua setelah istirahat. Hal ini tentu akan mengganggu dan membuat masyarakat tidak puas terhadap kinerja dan pelayanan dari Kantor Kelurahan Bereng.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas sumber daya aparatur pada Kantor Kelurahan Bereng, Kecamatan Kahayan Hilir, Kabupaten Pulang Pisau masih belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Kemampuan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dapat dikategorikan cukup, tetapi masih perlu ditingkatkan, mengingat Kantor Kelurahan Bereng merupakan ujung tombak

pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dengan permasalahan yang kompleks;

2. Pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan permasalahan yang belum pernah ada (baru) perlu untuk ditingkatkan dikarenakan kurangnya penguasaan teknologi informasi yang berbasis aplikasi, kompleksnya permasalahan yang ada di masyarakat, kurangnya SDM pada Kantor Kelurahan Bereng;
3. Keterampilan pegawai dalam pengelolaan pekerjaan yang diemban belum maksimal karena terbatasnya jumlah pegawai dan terbatasnya perkembangan ilmu pengetahuan dari tiap individu dikarenakan latar belakang pendidikan sehingga perlu pendampingan khusus terkait hal tersebut;
4. Keterbatasan dana menjadi salah satu dari faktor penghambat untuk meningkatkan kualitas sumber daya aparatur perlu menjadi perhatian bersama agar dapat membangun pelayanan publik yang prima..

## **SARAN**

Sebagaimana kesimpulan diatas, dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Perlunya peningkatan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan dan menghadapi tantangan di masa depan;
2. Perlunya penyesuaian pendidikan formal serta peningkatan pengetahuan melalui diklat teknis terutama diklat IT dalam pengoperasian komputer dan pengelolaan aplikasi;
3. Perlunya peningkatan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan serta dalam menyelesaikan persoalan yang kompleks yang ada di masyarakat;

4. Perlunya penambahan/penyegaran jumlah pegawai serta pendampingan dan perhatian oleh atasan dalam menghadapi permasalahan dan persoalan yang ada guna mencapai hasil yang diharapkan;
5. Perlunya penambahan dana untuk melaksanakan pendidikan dan pelatihan dalam rangka meningkatkan kualitas pegawai yang ada.

## REFERENSI

- Ambar Teguh, Sulistiyani dan Rosidah. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Batinggi, Ahmad. (2007). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Danim, Sudarwan. (1996). *Transformasi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dharma, Agus. (2003). *Manajemen Supervisi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Reformasi Birokrasi di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Study Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Emil, Salim, (1996). *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen SDM*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Koswara. (2001). *Dinamika Informasi Dalam Era Global*. Jakarta: CV. Rajawali.
- Hasibuan. Malayu, S.P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia (edisi revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hesen, Umar. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Makmur, Muins. (2000). *Standar Kompetensi Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta: Depnakertrans.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2010). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2006). *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Martoyo, Susilo. (2002). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFE-UGM.
- Matindas, R. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Matutina, (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan kedua. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Moeheriono. (2009). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nasution, MN. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nazir, Moh. (2005). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2003). *Pengembangan Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (1998). *Pengembangan Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Paslong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Poerwopoespito,FX. Oerip dan Tatag Utomo. (2004). *Mengatasi Krisis Manusia di Perusahaan, Solusi Melalui Pengembangan Sikap Mental*. Jakarta: PT. Gramedia Widya Sarana Indonesia.

- Prastowo, Andi. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Prayitno, Widodo dan Suprpto. (2002). *Standarisasi Kompetensi Pegawai Negeri Sipil Menuju Era Globalisasi Global. Seri Kertas Kerja Volume II Nomor 05*. Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan BKN.
- Ratminto dan Atik Septiwinarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riorini, Sri Vandayuli. (2004). *Quality Performance dan Komitmen Organisasi*. Jurnal Media Riset Bisnis dan Manajemen. Jakarta: PT. Erlangga.
- Rucky, Ahmad S. (2003). *Sumber Daya Manusia Berkualitas (Mengubah Visi Menjadi Realitas)*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Salam, Dharma Setyawan. (2004). *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Penerbit Djambatan.
- Sastrohadiwiryono, Siswanto. (2003). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Syadam, Gauzali. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi II*. Yogyakarta: Andi.
- Sedarmayanti. (2004). *Pengembangan Kepribadian Pegawai*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian. (1994). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, Hendry. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: STIE YPKN.
- Simamora, Hendry. (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: STIE YPKN.
- Soekanto, S. (2002). *Sosiologi Suatu Pengantar Edisi 4*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Soetrisno. (2003). *Peningkatan Sumber Daya Manusia di Era Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Raja Pustaka.
- Sugian, Syahu. (2006). *Kamus Manajemen (Mutu)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supriyatna. (2000). *Akuntabilitas Pemerintahan Dalam Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit CV. Indra Prahasta.
- Sutopo, HB. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS Press.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Widodo, Joko. (2006). *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jawa Timur: Bayumedia.
- Payaman, J. Simanjuntak. (1985). *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*. FE-UI. Jakarta.