**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang Penelitian**

Organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial sebagai tempat atau wadah dimana orang-orang berkumpul, bekerja sama secara rasional dan sistematis, terencana terorganisasi, terpimpin dan terkendali, dalam memanfaatkan sumber daya (uang, material, mesin, metode, lingkungan), sarana-prasarana, data, dan lain sebagainya yang digunakan untuk mencapai tujuan organisasi. Setiap organisasi dituntut mampu berkompetisi, sehingga dapat tetap bertahan dalam persaingan global. Strategi untuk selalu dapat berkompetisi adalah dengan cara memperkuat kapasitas organisasi dan sumber daya manusia yang di miliki.

Melakukan perubahan terhadap organisasi dan sumber daya manusia merupakan salah satu strategi untuk dapat beradaptasi dengan lingkungan agar organisasi tetap dapat bertahan dan *sustainable*. Perubahan terhadap organisasi sekaligus merupakan refleksi bahwa organisasi itu bagaikan organisme yang harus merespons rangsangan atau stimulus dari lingkungan eksternal. Perubahan itu dapat berupa revitalisasi strategi organisasi, re-desain struktur organisasi, maupun penciptaan perilaku ataupun kompetensi sumber daya manusia.

Proses kerangka revitalisasi strategi organisasi, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat strategis dan fundamental dalam organisasi. Dibandingkan dengan faktor lain, sumber daya manusia merupakan aset yang paling berharga. Peranan sumber daya manusia akan sangat menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan. Suatu organisasi yang tidak memiliki sumber daya manusia berkualitas atau tidak kompeten akan menuai kegagalan dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan. Kendatipun telah memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, tetapi tanpa pengelolaan secara optimal tentu kontribusi terhadap organisasi akan jauh dari harapan.

Penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung, bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung berdasarkan Peraturan Walikota Bandung Nomor 1393 Tahun 2016 mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan Daerah di bidang komunikasi, informatika dan hubungan masyarakat berdasarkan asas otonomi dan pembantuan untuk terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, dimana sumber daya manusia berupa aparatur pelaksana, jaringan kerja serta lingkungan kondusif yang berubah merupakan sebuah tantangan bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kinerja dalam mencapai tujuan, pemerintahan daerah menjadi suatu organisasi yang menjadi wadah dari kegiatan para pegawai yang bekerjasama dalam usaha mencapai tujuan. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan bagi keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan pada organisasi publik. Untuk dapat mencapai sasaran dan tujuan strategis organisasi, dibutuhkan individu atau sumber daya manusia yang handal, visioner, dan memiliki kompetensi.

Kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki harus sejalan dengan arah visi dan misi organisasi. Pemahaman kompetensi dikemukakan oleh *Ulrich* (1997) sebagai berikut: *“Competence represent the knowledge, skills, and abilities that exist among and across employees and group employees”.* Pendapat ini diartikan bahwa kompetensi ditunjukkan melalui pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dengan demikian, apabila seseorang memiliki ciri-ciri tersebut maka ia telah dianggap berkompetensi, sehingga individu tersebut diharapkan mampu mencapai kinerja yang telah dibebankan padanya. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan dan pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting atau sebagai unggulan bidang tersebut.

Menurut *Spencer* dan *Spencer* (Sudarmanto,2014:46) “Kompetensi merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi”. Pendapat ini diartikan bahwa kompetensi sumber daya manusia dapat mengidentifikasikan karakteristik, pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan oleh individual yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas profesional dalam bekerja, sehingga individu tersebut diharapkan mampu mencapai kinerja yang telah dibebankan kepadanya.

Kinerja yang dimaksud merupakan hasil kerja yang dicapai oleh aparatur pemerintah, baik secara individu, kelompok maupun institusi sesuai dengan visi, misi, dan tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Prawirosentono (Satibi, 2012:103) yang menterjemahkan kinerja sebagai berikut: *“Performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”.

Kinerja pada sektor publik pada hakikatnya merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang aparatur pemerintah atau merupakan kontribusi yang diberikan oleh aparatur, baik secara individu maupun kelompok terhadap institusi atau organisasi pemerintah dalam rangka mencapai visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan. Pelaksanaan suatu pekerjaan dinilai memenuhi standard yang baku bila mengacu pada hasil pekerjaan yang telah ditetapkan, sehingga mencapai hasil dan sasaran yang telah ditetapkan dan dicapai secara maksimal.

Objek penelitian pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, peneliti memilih objek penelitian pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung karena Pemerintah Kota Bandung mempunyai kewajiban untuk membuka akses atau informasi publik yang berkaitan dengan pemerintahan tersebut untuk masyarakat luas. Tidak jarang masyarakat tidak pernah tahu apa yang sedang dan akan dikerjakan oleh pemerintah, dan apa manfaatnya bagi masyarakat. Dengan membuka akses dan informasi publik kepada masyarakat dapat memudahkan masyarakat mengetahui informasi publik dan dapat mempercepat perwujudan pemerintahan yang terbuka yang merupakan upaya strategis mencegah praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), serta terciptanya tata kepemerintahan yang baik.

Fokus peneliti diarahkan pada hasil kerja Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung secara keseluruhan belum sesuai dengan standar kinerja yang diharapkan, sehingga belum diperoleh hasil sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dengan segala permasalahan yang dihadapinya mengalami kesulitan dalam pelaksanaannya.

Kinerja pegawai yang kurang menunjang atau kurang tepat dikarenakan kompetensi yang dimiliki pegawai masih rendah sehingga akan menghambat pencapaian visi dan misi organisasi. Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Sehingga apabila pegawai memiliki kompetensi yang tinggi maka akan menghasilkan kinerja pegawai yang optimal sesuai dengan sasaran dan tujuan organisasi. Dari hasil penelitian awal yang peneliti temukan maka masalah kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung belum sesuai harapan. Hal ini dapat dilihat dari indikasi-indikasi masalah sebagai berikut:

1. Kualitas kerja pegawai rendah. Indikasinya: dilihat dari kinerja pegawai pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian belum maksimal dikarenakan kecermatan dan ketelitian pegawai dalam penyimpanan data maupun dokumen penting masih tidak tersimpan dengan benar yang apabila pada suatu waktu dokumen itu diperlukan maka tidak dapat ditemukan dengan cepat, penyimpanan yang belum tertata ini disebabkan oleh kelalaian pegawai dalam pengelolaan data dan dokumen serta kurang terampil dalam menyiapkan data dan perlu waktu lebih untuk mendapatkan data yang diperlukan.
2. Kemampuan kerja masih rendah. Indikasinya: dilihat dari kemampuan pegawai untuk bekerjasama dengan orang lain masih rendah, maka kecenderungan untuk melakukan tugasnya pun akan rendah pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dimana pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya tidak berpartisipasi dengan orang lain dan akan menghambat proses dalam mencapai visi dan misi organisasi.

Masalah diatas diduga disebabkan oleh kompetensi pegawai yang masih rendah hal ini terlihat dari:

1. Motif pegawai masih kurang. Indikasinya: dilihat dari kurangnya dorongan dan pengarahan dari pimpinan terhadap para Pegawai pada Seksi Pengolahan dan Analisa Data, para pegawai masih kurang semangat dalam menjalankan tugas yang diberikan dan dalam melaksanakan pekerjaannya akan tidak optimal.
2. Pengetahuan pegawai masih rendah. Indikasinya: dilihat dari pengetahuan yang masih rendah yang dimiliki para pegawai dalam menyelesaikan suatu tugas tertentu pada Seksi Evaluasi Teknologi Informasi dan Komunikasi, dimana para pegawai antara pengetahuan dan bidang pelaksanaannya dalam penempatannya tidak sesuai, dikarenakan hal tersebut pengetahuan atau informasi yang dimiliki pada bidang pelaksanaannya tersebut masih kurang.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai kompetensi dan kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang dituangkan dalam bentuk usulan penelitian dengan mengambil judul: **“Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung”.**

1. **Perumusan Masalah**
2. Adakah pengaruh kompetensi terhadap kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung?
3. Adakah pengaruh kompetensi diukur melalui motif, sifat, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan terhadap kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung?
4. Apa saja faktor-faktor yang menjadi penghambat pengaruh kompetensi dalam menciptakan kinerja pegawai yang optimal?
5. Apa usaha-usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan pengaruh kompetensi terhadap kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung?

**C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.
2. Mengetahui pengaruh kompetensi diukur melalui motif, sifat, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan terhadap kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung
3. Mengembangkan faktor-faktor yang menjadi hambatan pengaruh kompetensi terhadap kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.
4. Menerapkan tentang usaha-usaha yang dilakukan dalam menanggulangi hambatan-hambatan pengaruh kompetensi terhadap kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

**D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan Penelitian terdiri dari kegunaan teoritis yang berdasarkan sumbangan kontekstual dan konseptual serta kegunaan praktis untuk perbaikan lembaga yang bersangkutan. Kegunaan penelitian ini dijelaskan, sebagai berikut:

1. Kegunaan teoritis, yaitu untuk menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan mengenai teori-teori kompetensi dan kinerja pegawai serta pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai.
2. Kegunaan praktis, yakni penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dan sumbang saran bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung mengenai pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai dan juga bagaimana memberdayakan pegawai agar mencapai kinerja yang sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.

**E. Kerangka Pemikiran**

Peneliti menggunakan kerangka pemikiran yang dapat dijadikan landasan berupa teori, dalil dan pendapat dari para ahli yang kebenarannya tidak diragukan yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang dibahas, yaitu mengenai kompetensi dan kinerja. Pengertian kompetensi menurut *Spencer* dan *Spencer* (Sudarmanto, 2014:46), yaitu sebagai berikut:

Kompetensi merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi.

Sasaran yang ingin dicapai dari kompetensi pegawai ini, berkaitan dengan perilaku, keterampilan dan pengetahuan yang menjadi bagian dari munculnya kompetensi. Karakteristik dalam suatu pekerjaan keadaannya berbeda-beda, maka kompetensi yang dituntut oleh masing-masing individu dalam organisasi juga akan berbeda-beda pula. Selanjutnya komponen menurut *Spencer* dan *Spencer* (Sudarmanto, 2014:53), sebagai berikut:

1. Motif: Sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau dikehendaki seseorang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong atau menggerakkan, mengarahkan, dan menyeleksi perilaku terhadap kegiatan atau tujuan tertentu.
2. Sifat: Karakteristik-karakteristik fisik dan respons-respons konsisten terhadap berbagai situasi atau informasi. Kecepatan reaksi dan ketajaman mata merupakan ciri fisik.
3. Konsep diri: Sikap, nilai, dan citra diri seseorang. Percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi adalah bagian dari konsep diri orang.
4. Pengetahuan: Pengetahuan atau informasi seseorang dalam bidang spesifik tertentu. Pengetahuan adalah kompetensi yang kompleks. Skor pada tes mengukur pengetahuan dan keterampilan dengan cara yang sebenarnya digunakan dalam pekerjaan.
5. Keterampilan: Kemampuan untuk melaksanakan tugas fisik tertentu atau tugas mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berpikir analisis dan konseptual.

Kompetensi dapat terbentuk dari sifat pegawai dalam menghadapi situasi kerja ditempat kerja baik di dinas atau instansi pemerintahan. Kompetensi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri atau pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi maupun pegawai itu sendiri. Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam bidang tertentu, sebagai unggulan bidang tersebut untuk mencapai kinerja yang maksimal. Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang individual, karena setiap individu memiliki tingkat kinerja yang berbeda-berbeda sesuai dengan penelitian yang berlaku didalam organisasi. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu, untuk lebih jelas akan dikemukakan pengertian kinerja. Pengertian kinerja menurut Prawirosentono (Satibi, 2012:103), yaitu adalah:

Kinerja sebagai *“Performance”* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Pendapat di atas menunjukkan, bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang di dalam suatu organisasi atau institusi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Aspek yang meliputi kinerja yang dapat dijadikan ukuran kinerja seseorang menurut *Mitchell* (Satibi, 2012:118), yaitu sebagai berikut:

1. *Quality of Work* (Kualitas Kerja): Dilihat dari hasil kerja dan ketelitian serta kecermatan dalam pelaksanaan dan penyelesaian tugas oleh pegawai, tingkat komitmen terhadap pelaksanaan dan penyelesaian tugas, perbaikan serta peningkatan mutu hasil kerja.
2. *Promptness* (Ketepatan Waktu): Berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan sebelumnya.
3. *Initiative* (Inisiatif): Kemampuan untuk bertindak tidak tergantung pada orang lain, pengembangan serangkaian kegiatan dan menemukan cara-cara baru yang bersifat disoveri maupun inovasi dan dalam memperbesar tanggung jawab seseorang pegawai sanggup dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan sebaik-baiknya serta berani menghadapi resiko atas keputusan yang diambilnya.
4. *Capability* (Kemampuan): Seorang pegawai untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang telah ditentukan, sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang maksimal. Kesediaan pegawai dalam berpartisipasi dan bekerja sama dengan orang lain baik secara vertical maupun secara horizontal di dalam maupun diluar aktivitas kerja sehingga hasil pekerjaan akan meningkat.
5. *Communication* (Komunikasi): Suatu alat yang dipergunakan untuk berkomunikasi, terutama dalam suatu system penyampaian dan penerimaan berita. Dalam suatu organisasi komunikasi sangat berperan dalam pencapaian tujuan, karena organisasi tanpa adanya komunikasi akan kurang berkembang.

Jelaslah bahwa kompetensi memiliki hubungan yang erat dengan kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.Hubungan antara kompetensi dan kinerja yaitu bahwa pegawai memerlukan kompetensi (motif, sifat, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan) agar dapat mencapai kinerja yang baik.Hubungan antara kompetensi dengan kinerja pegawai sekaligus menjadi landasan sampai sejauhmana manajemen sumber daya manusia menjalankan kegiatannya, diungkapkan oleh Sedarmayanti (2011:127), yaitu bahwa “Kompetensi merupakan faktor kunci penentu bagi seseorang dalam menghasilkan kinerja yang baik.” Dapat disimpulkan bahwa kompetensi mempengaruhi kinerja, jika kompetensi pegawai tinggi, maka akan menghasilkan kinerja yang bagus.Secara skematis peneliti mengemukakan paradigma pemikiran tentang hubungan kompetensi dengan kinerja, pada gambar sebagai berikut:

Aspek Kinerja menurut Mitchell (Satibi, 2012:118), yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja
2. Ketepatan Waktu
3. Inisiatif
4. Kemampuan
5. Komunikasi

Sumber: Sedarmayanti (2011:127)

Komponen Kompetensi menurut *Spencer* dan *Spencer* (Sudarmanto, 2014:53), sebagai berikut:

1. Motif
2. Sifat
3. Konsep diri
4. Pengetahuan
5. Keterampilan

Sumber: *Spencer* dan *Spencer* (Sudarmanto, 2014:53) dan *Mitchell* (Satibi, 2012:118) diolah oleh peneliti.

**Gambar 1**

**Paradigma Pemikiran tentang Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai**

**F. Hipotesis**

Bertitik tolak dari kerangka pemikiran tersebut diatas, maka peneliti menetapkan hipotesis sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh kompetensi terhadap kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.
2. Adanya pengaruh kompetensi diukur melalui motif, sifat, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan terhadap kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung
3. Terdapat faktor-faktor yang menjadi hambatan pengaruh kompetensi terhadap kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.
4. Terdapat usaha-usaha yang dilakukan dalam menanggulangi hambatan-hambatan pengaruh kompetensi terhadap kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.