**BAB II
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR DAN PROPOSISI**

**2.1 Kajian Pustaka**

Kajian Pustaka berisi teori-teori penunjang suatu konsep penelaahan atau pengkajian terhadap berbagai literatur atau sumber kepustakaan yang diarahkan untuk menemukan pegangan atau landasan teoritik yang kuat serta memilki tingkat kebenaran yang tinggi. Dengan perkataan lain, melakukan kajian pustaka berarti melakukan penelaahan secara mendalam mengenai berbagai istilah, fakta, definisi, konsep, variabel, proposisi sampai pada teori yang dianggap dapat dijadikan pegangan untuk mengungkap fenomena atau permasalahan yang akan dikaji.

**2.1.1 Pengertian Administrasi**

 Berdasarkan latar belakang serta perumusan masalah peneliti mengemukakan pengertian yang merupakan landasan teori serta perndapat para ahli yang tidak dapat diragukan kebenarannya. Berikut ini beberapa definisi dari para ahli mengenai Administrasi.

**1. Administrasi**

Handayaningrat dalam bukunya Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen (2002:2) sebagai berikut :

“Administrasi secara sempit berasal dari kata *Administrate* (bahasa Belanda) yaitu meliputi kegiatan catat – mencatat, surat – menyurat, pembukuan ringan, ketik – mengetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan *(clerical work).”*

Administrasi dalam arti luas berasal dari kata *Administration* (bahasa Inggris) yang dikemukakan beberapa ahli yaitu menurut The Liang Gie dalam bukunya Administrasi Perkantoran Modern (2009:9) mengatakan bahwa:

**Administrasi secara luas adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.**

Pasolong dalam bukunya Teori Administrasi Publik (2017:3) sebagai berikut:

**Administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional.**

Siagian yang dikutip Pasolong dalam buku Teori Adminitrasi Publik (2017:3) mengatakan:

**Administrasi adalah sebagian keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.**

Waldo yang dikutip Pasolong dalam buku Terori Administrasi Publik (2017:3) mengemukakan definisi Administrasi yaitu:

 **Administrasi adalah suatu daya upaya yang kooperatif, yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi.**

Gie yang dikutip Pasolong dalam buku Teori Administarsi Publik (2017:3) mengemukakan definisi Administrasi yaitu:

**Administrasi adalah serangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.**

**2. Administrasi Publik**

Pasolong dalam bukunya Teori Administrasi Publik (2017:13) sebagai berikut:

**Administrasi Publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.**

Henry yang dikutip Harbani Pasolong dalam bukunya Teori Administrasi Publik (2017:13) administrasi publik yaitu:

**Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijkan publik agar lebih resposif terhadap kebutuhan sosial.**

Waldo yang dikutip Harbani Pasolong dalam bukunya Teori Administrasi Publik (2017:13) yaitu :

**Administrasi Publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia dan peralatannya guna mecapai tujuan pemerintah.**

**2.1.2 Organisasi**

 Organisasi berasal dari bahasa Inggris, *organization,* yang berakar dari bahasa Latin *Organiz* (are), kemudian dalam bahasa Inggris, *organize*, yang berarti membangun (membentuk) suatu kebulatan (kesatuan) dari bagian – bagian yang berkaitan satu dengan yang lainnya. Dilihat dari segi ini, organisasi bisa berarti organisme, yang melakukan *organizing*, dan bisa juga berarti keluaran (produk, output) *organizing*.

Suatu organisasi dibentuk karena penanganan suatu pekerjaan tidak bisa dilakukan oleh satu orang saja. Organisasi yaitu sekumpulan orang-orang yang saling membantu, berkomunikasi, dan menghargai satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama. Organisasi adalah sarana atau alat untuk mencapai tujuan, oleh karena itu dikatakan organisasi adalah wadah (wahana) kegiatan dari pada orang-orang yang bekerjasama dalam usaha mencapai tujuan.

Robbins yang dikutip Emron dkk, dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia (2017: 49) mengemukakan :

**Organisasi adalah kesatuan *(entity)* sosial yang dikoordinasiakan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menenerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau kelompok tujuan.**

Khalil yang dikutip Edison,dkk dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia (2017: 49) mengemukakan :

**Organisasi adalah kesatuan yang memungkinkan masyarakat mencapai suatu tujuan yang tidak dapat dicapai individu secara perorangan.**

**2.1.3 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)**

**1. Pengertian Manajemen**

Secara umum, pengertian manajemen merupakan suatu seni dalam ilmu dan pengorganisasian seperti menyusun perencanaan, membangun organisasi dan pengorganisasiannya, pergerakan, serta pengendalian atau pengawasan.

 Secara etimologi kata Manajemen berasal dari bahasa Perancis kuno *menagement,* yaitu memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Kata managemen mungkin berasal bahasa Itali *maneggiare* yang berarti mengendalikan. Bahasa Prancis lalu mengadopsi kata ini dari bahasa Inggris menjadi *menagement,* yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Manajemen ini juga dilihat sebagai ilmu yang mengajarkan proses mendapatkan tujuan dalam organisasi, sebagai usaha bersama dengan beberapa orang dalam organisasi tersebut. Sehingga, ada orang yang merumuskan dan melaksanakan tindakan manajemen yang disebut dengan manajer.

Sedangkan kata Manajemen ditinjau dari segi  terminology, para ahli dalam mengartikannya berbeda pendapat sesuai dengan latar belakang dan sudut pandang mereka masing-masing.

Kata Manajemen juga berasal dari bahasa Perancis “*ménagement*” yang berarti seni melaksanakan dan mengatur.

Kata Manajemen juga berasal dari bahasa Italia “*maneggiare*” yang berarti seni mengendalikan dimana dalam konteks mengendalikan disini adalah mengendalikan kuda.

 George R. Terry yang dikuti Edison, dkk dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia (2017 : 7) bahwa :

**Managemen adalah proses yang berbeda atas: perencanaan *(planning)*, pengorganisasian *(organizing)*, pelaksanaan *(actuanting)*, dan pengawasan *(controlling)*, yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang dinyatakan dengan menggunakan manusia dan sumber daya lainnya.**

Hasibuan dalam bukunya Manajemen Dasar, Pengetian, Dan Masalah (2015:3) mendefinisikan :

**Manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.**

**2. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan kekuatan daya pikir dan berkarya manusia yang masih tersimpan dalam diri, yang perlu digali, dibina, dikembangkan untuk dimanfaatkan sebaik-baiknya bagi kesejahteraan kehidupan manusia. SDM merupakan kemampuan potensial yang dimiliki manusia yang terdiri dari kemampuan, berpikir, berkomunikasi, bertindak dan bermoral untuk melaksanakan suatu kegiatan (bersifat teknis maupun non teknis).

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu proses pemanfaatan SDM secara efektif dan efisien melalui kegiatan perencanaan, penggerakkan dan pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia untuk mencapai tujuan. MSDM merupakan pengelolaan pemanfaatan individu, dan sebagai rangkaian strategi, proses dan aktivitas yang didesain untuk menunjang tujuan perusahaan dengan cara mengintegrasikan kebutuhan organisasi perusahaan dan idividu.

MSDM adalah bagian dari manajemen. Oleh karena itu, teori – teori manajemen umum menjadi dasar pembahasannya. MSDM lebih memfokuskan pembahasannya mengenai pengauran peranan manusia dalam mewujudkan tujuan yang optimal.

Definisi MSDM menurut Edison, dkk, dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia (2017:10) mengemukakan bahwa :

**Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah manajemen yang memfokuskan diri memaksimalkan kemampuan karyawan atau anggotanya melalui berbagai langkah strategis dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai/karyawan menuju pengoptimalan tujuan organisasi.**

Hasibuan dalam bukunya yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia (2017:10) mendefinisikan:

**MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.**

Mangkunegara dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan (2017:2) definisi MSDM yaitu:

**Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.**

Sutrisno dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia (2017:5) mengemukakan definisi MSDM yaitu:

**Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan bidnang strategis dari organisasi. Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya.**

Simamora yang dikutip Sutrisno dalam buku Sumber Daya Manusia (2017:5) mengemukakan definisi manajemen yaitu:

**Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja.**

**2.1.4 Konsep Kompetensi**

Kompetensi adalah kata yang digunakan sehari-hari yang merujuk kepada kemapuan atau kapasitas seseorang untuk melaksanakan tugas tertentu. Kompetensi adalah perilaku yang bisa diamati, bukan yang tersembunyi. Kompetensi adalah gabungan dari pengetahuan, keahlian dan sikapyang menajdi dasar untuk munculnya kinerja terbaik yang diinginkan.

Ada yang menginterperetasikan kompetensi sepadan dengan kemampuan dan kecakapan. Adapula yang menginterpretasikan sepadan dengan keterampilan, pengetahuan dan berpendidikan tinggi. Perbedaan persepsi ini merupakan hal yang wajar. Akan tetapi, perlu adanya pemahaman yang mendalam atau komprehensif tentang kompetensi sehingga pada saat penerapan tidak terjadi kontroversi atau muncul masalah yang baru.

1. **Pengertian Kompetensi**

Edison,dkk dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia (2017:140), mengatakan kompetensi yaitu:

**Kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian dan sikap.**

Spencer dan Spencer dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia yang dikutip oleh Sedarmayanti (2017) mengatakan bahwa:

**Kompetensi adalah karakteristik dasar perilaku individu yang hubungan dengan kriteria acuan efektif dan/kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi.**

Mc Clelland yang dikutip Sedarmayanti dalam bukunya Sumber Daya Manusia (2017:217) mengatakan definisi kompetensi yaitu:

**Kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap/dapat memprediksi kinerja yang sangat baik. Dengan kata lain, kompetensi adalah apa yang outstanding performers lakukan lebih sering, pada lebih baik situasi dengan hasil yang lebih baik daripada apa yang dilakukan.**

Boulter, Dalziel dan Hill yang dikutip Sutrisno dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia (2017:202) mengemukakan bahwa definisi kompetensi yaitu:

**Kompetensi adalah suatu karakteristik dasar seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran atau situasi tertentu.**

1. **Ruang Lingkup Kompetensi**

Kompetensi memiliki ruang lingkup, diantaranya:

1. Kompetensi Teknis

Pengetahuan dan keahlian untuk emncapai hasil yang telah disepakati, kemampuan untuk memikirkan persoalan dan mencari alternative baru

1. Kompetensi Konseptual

Kemampuan melihat gambar untuk menguji berbagai pengandaian dan mengubah perspektif.

1. Kompetensi untuk Hidup dalam Ketergantungan Kemampuan

Guna berinteraksi secara efektif dengan orang lain, termasuk kemampuan mendengar, berkomunikasi, mendapat alternative lain, kemampuan untuk melihat dan beroperasi secara efektif dalam organisasi/system yang utuh.

1. **Karakteristik dan Dimensi Kompetensi**

Dimensi kompetensi menurut Edison, dkk dalam bukunya Manajmen Sumber Daya Manusia (2017:143) kompetensi memiliki dimensi sebagai berikut:

1. Pengetahuan (*knowledge*). Memiliki pengetahuan yang didapatkan dari belajar secara formal dana tau dari pelatihan-pelatihan atau kursus-kursus yang terkait dengan bidang pekerjaan yang ditanganinya.
2. Keahlian (*skill*). Memiliki keahlian terhadap bidang pekerjaan yang ditanganinya dan mampu menanganinya secara detail. Meski demikian, selain ahli ia harus memiliki kemampuan (*ability*) memecahkan masalah dan menyelesaikan dengan cepat dan efisien.
3. Sikap (*attitude*). Menjunjung tinggi etika organisasi dan memiliki sikap positif (ramah dan sopan) dala bertindak. Sikap ini tidak bisa dipisahkan dari tugas seseorang dalam melaksanakan pekerjaan dengan dengan benar, ini merupakan elemen penting bagi usaha jasa atau pelayanan bahkan memiliki pengaruh terhadap citra perusahaan atau organisasi.

Adapula komponen kompetensi, menurut Spencer dan Spencer (1993) dalam Buku Sedarmayanti, Manajemen Sumber Daya Manusia (2017:236), Komponen kompetensi :

1. *Motives* (dorongan) : sesuatu yang secara konsisten dipikirkan/ dikehendaki seseorang yang menyebabkan tindakan. Motiv menggerakan, mengarahkan, dan meyeleksi perilaku terhadap kegiatan/ tujuan tertentu dan menjauh dari yang lain.
2. *Traits* (sifat) : karakteristik fisik dan respon konsisten terhadap berbagai situasi/ informasi
3. *Self concept* (citra diri) : sikap, nilai dan citra diri seseorang
4. *Knowledge* (pengetahuan) : pengetahuan/*inform* seseorang dalam bidang spesifik tertentu.
5. *Skil* (keterampilan) : kemampuan untuk melaksanakan tugas fisik tertentu atau tugas mental tertentu.

Melihat dimensi-dimensi diatas dapat dikatakan bahwa kompetensi merupakan kunci pencapaian kinerja organisasi yang optimal. Organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten dan profesional dalam mencapai visi serta mampu mendukun melaksanakan misi organisasi. Kompetensi pegawai harus mampu mendukung pelaksanaan strategi dan tujuan organisasi.

Dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah keahlian, kemampuan, pengetahuan dan karakteristik seseorang yang mampu menjalankan suatu jabatan atau tugas dan bertanggung jawab serta mampu menghadapi tantangan dan perubahan.

1. **Kategori Kompetensi**

Menurut Zewwel yang dikutip Sedarmayanti dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia (2011:228) mengemukakan bahwa kategori kompetensi diantaranya adalah:

1. Kategori kompetensi yang berhubungan dengan kinerja baik ditunjukan oleh orientasi pada hasil, mengelola kinerja, mempengaruhi, inisiatif, efesiensi produksi, fleksibilitas, inovasi, peduli pada kualitas perbaikan berkelanjutan dan keahlian teknis.
2. *Relantionship* : kategori kompetensi hubungan komunikasi dan bekerja dengan orang lain dan memuaskan kebutuhannya. Meliputi : kerjasama, orientasi pada pelayanan, kepedulian antar pribadi, kecerdasan orientasi, membangun hubungan, penyelesaian konflik, perhatian pada komunikasi dan sensitifitas lintas budaya.
3. Personal atribut: kompetensi intristik individu dan menghubungkan bagaimana orang berpikir, merasa belajar dan berkembang. Meliputi: integritas dan kejujuran, pengembangan diri, ketegasan, kualitas keputusan, manajemen stress, berpikir analitis dan berpikir konseptual
4. Managerial : kompetensi yang spesifik berkaitan dengan pengelolaan, pengawasan dan pengembangan orang. Berupa: motivasi, memberdayakan orang lain.
5. *Leadership* : kompetensi yang berhubungan dengan pemimpin organisasi dan orang untuk mencapai maksud, visi dan tujuan organisasi. Meliputi: kepemimpinan visoner, berpikir strategis, orientasi kewirausahaan, manajemen perubahan, membangun komitmen organisasional, membangun fokus dan maksud, dasar-dasar dan nilai-nilai.

Kompetensi dapat terbentuk dari sifat pegawai dalam menghadapi situasi kerja ditempat kerja baik di dinas atau instansi pemerintahan maupun perusahaan. Kompetensi merupakan kondisi atau energi yang mendorong atau menggerakan diri atau pegawai yang tearah untuk mencapai tujuan organisasi maupun pegawai tersebut. Kompetensi menunjukan keterampilan dan pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam bidang tertentu.

1. **Konsep Pengembangan Sistem Berbasis Kompetensi**

Begitu pentingnya kompetensi ini membuat sistem perkembangannya bagi setiap organisasi yang ingin sukses wajib dan harus dilakukan seluas-luasnya. Adapun dasar dalam konsep atau pengembangan sistem berbasis kompetensi. Konsep dasar system berbasis kompetensi yang dikemukan oleh Edison dkk, dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia (2017:142) yaitu:

1. Pelatihan yang Spesifik

Pelatihan-pelatihan diarahkan secara spesifik sesuai dengan bidang yang ditanganinya, misalnya seorang resepsionis sebuah hotel dilatih bagaimana cara ia melayani pelanggan dengan cara ia menerima panggilan telpon. Masing-masing cara ada standarnya. Bagi yang belum memenuhi standar, ia akan dilatih secara terus menerus sampai memiliki kompetensi dari seluruh cara dan standar yang ada dibagiannya. Selain itu, pelatihan berbais kompetensi mengajarkan perilaku-perilaku positif, seperti keramahan dan kesopanan.

1. Dasar Rekrutmen

Penerimaan pegawai yang selama ini lebih didasarkan pada surat keterangan tentang pengalaman dan keahlian diubah ke arah penilaian berbasi kompetensi, misalnya penilaian terhadap calon teknisi. Ia harus mampu menunjukkan keahliannya melakukan perbaikan sesuai dengan standard an waktu yang dipersyaratkan. Tentunya penilaian ini akan berbeda untuk calon manajer. Manajer dituntut untuk memahami kompetensi teknis konseptual dan kepemimpinan.

1. Pengukuran Kinerja

Standar kompetensi dapat dijadikan indicator untuk penilaian kinerja, misalnya dalam mengukur hasil dengan pertanyaan, apakah hasil telah diselesaikan dengan baik secara kualitas dan kuantitas. Jika sudah, kinerjanya sudah baik. Sebaliknya, jika tidak, berarti kinerjanya kurang dan ini dapat menjadi umpan balik *(feedback)*untuk meningkatkan kompetensi.

1. Dasar Penghargaan

Dengan adanya penilaian berbasis kompetensi dan kinerja, maka dapat dijadikan sebagai salah satu acuan di dalam memberikan penghargaan dana tau mengaitkannya pada poin kompensasi.

1. **Manfaat Kompetensi dalam Manajemen Sumber Daya Manusia**

Kompetensi sangat diperlukan bagi setiap pegawai. Organisasi akan berkembang dan maju apabila seluruh pegawai memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya. Kompetensi memiliki beberapa manfaat yang dikemukan oleh Sedarmayanti dalam buku Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (2017:222) , diantaranya:

1. Seleksi
2. Menghindari kesalahan perekrutan dan biaya sia-sia.
3. Proses belajar cepat dari pegawai baru.
4. Dasar pengambilan keputusan kuat, terkait jelas syarat jabatan.
5. Manajemen Kinerja
6. Pegawai potensial tepat diidentifikasi untuk seterusnya dikembangkan.
7. Lebih meningkatkan motivasi pegawai
8. Perencanaan dan Suksesi
9. Pegawai yang dapat lebih tepat diidentifikasi untuk sterusnya dikembangkan.
10. Lebih meningkatkan motivasi pegawai.
11. Pelatihan dan Pengembangan
12. Menghemat biaya dengan melakukan latihan yang sudah fokus pada peningkatan kompetensi.
13. Fokus pada pengembangan kompetensi yang berpengaruh terhadap peningkatan kompetensi.
14. Penggajian, gaji= pegawai + penampilan + kompensasi
	1. **Kerangka Berfikir**

Kerangka berfikir menggambarkan alur pemikiran peneliti sebagai kelanjutan dari teori untuk memberikan penjelasan kepada pembaca, bedasarkan judul penelitian yaitu Kompetensi pada Pegawai Bidang Pengelolaan Sampah Kebersihan dan Limbah B3 Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Subang, kompetensi sangat diperlukan para pegawai supaya dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kemampuannya. Dinas Lingkingan Hidup khususnya Bidang Pengelolaan Sampah Kebersihan dan Limbah B3 belum mempunyai pengetahuan dan sikap yang cukup dalam melaksanakan tugasnya. Mengingat pentingnya sumber daya manusia maka setiap organisasi atau instansi pemerintah harus memperhatikan pengetahuan dan sikap yang dimiliki oleh para pegawainya. Di dalam instansi pemerintah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Subang diperlukan adanya pegawai yang berpengetahuan dan sikap khusus untuk dapat menyelesaikan tugas-tugas di Bidang Pengelolaan Sampah Kebersihan dan Limbah B3 yang dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab. Ada beberapa poin menajdi titik acuan untuk menentukan Kompetensi pada Pegawai Bidang Pengelolaan Sampah Kebersihan dan Limbah B3 Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Subang yaiitu dengan menngunakan indikator kompetensi menurut Emron dkk, dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia (2017:143) diantaranya : Pengetahuan, Keahlian dan Sikap

1. Pengetahuan *(knowladge)*, memiliki pengetahuan yang didapatkan dari belajar secara formal dan atau dari pelatihan-pelatihan atau kursus-kursus yang terkait dengan bidang pekerjaan yang ditanganinya.

Terdapat dua indikator yang dapat dipakai atau digunakan dalam mengukur keberhasilan variabel pengetahuan yaitu:

1. Memiliki pengetahuan yang mendukung pekerjaan.
2. Memiliki kemauan untuk meningkatkan pengetahuan.
3. Keahlian *(skill)*, memiliki keahlian terhadap bidang pekerjaan yang ditanganinya dan mampu menanganinya secara detail. Meski demikian, selain ahli, ia harus memiliki kemampuan *(ability)* memecahkan masalah dan menyelesaikannya dengan cepat dan efisien.

Terdapat tiga indikator yang dapat dipakai atau digunakan dalam mengukur keberhasilan variabel keahlian yaitu :

1. Memiliki keahlian teknis seusai dengan bidang pekerjaan yang ditangani.
2. Memiliki kemampuan dalam mengidentifikasi masalah
3. Memiliki kemampuan mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi.
4. Sikap *(attitude),* menjungjung tinggi etika organisasi, dan memiliki sikap positif (ramah dan sopan) dalam bertindak. Sikap ini tidak bisa dipisahkan dari tugas seseorang dalam melaksanakan pekerjaan dengan benar, ini merupakan elemen penting bagi usaha jasa/pelayanan, bahkan memiliki pengaruh terhadap citra organisasi.

Terdapat tiga indikator yang dapat dipakai atau digunakan dalam mengukur keberhasilan variabel sikap yaitu:

1. Memiliki inisiatif dalam membantu rekan kerja
2. Memiliki keramahan dan kesopanan dalam melaksanakan pekerjaan
3. Serius menanggapi setiap keluhan-keluhan pelanggan

**Gambar 2.1**

**Skema Kerangka Berfikir**

Sumber Daya Manusia

Pengentahuan

Kompetensi

Keahlian

Sikap

* 1. **Proposisi**

Kompetensi Pegawai Bidang Pengelolaan Sampah Kebersihan dan Limbah B3 Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Subang ditentukan oleh pengetahuan, keahlian dan sikap.