

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Kebijakan

Berdasarkan dalam Pasal 1 Ayat 9 Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan, pelatihan kerja merupakan keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, etos kerja pada tingkat ketrampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan dan pekerjaan.

Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 108 Tahun 2018. Tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Pusat Data dan Informasi Jaminan Sosial

B. Tinjauan Teori

1. Pengertian Manajemen

Manajemen berarti “mengelola dan biasanya disebut sebagai mengurus sesuatu. Selanjutnya definisi manajemen berkembang lebih lengkap. Lauren A. Aply seperti yang di kutip Tanthowi menerjemahkan manajemen sebagai *“The art of getting done though people”* atau seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain.

Manajemen merupakan kombinasi ilmu dan seni dalam mengatur penggunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara optimal guna mencapai tujuan spesifik dengan efektif dan efisien.

Manajemen adalah ungkapan luas yang mencakup berbagai aspek organisasi, tetapi memiliki berbagai aplikasi. Penyatuan orang dan sumber daya lainnya untuk tujuan mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya di bawah struktur bisnis dan otoritas terpusat disebut sebagai organisasi. Iqbal Arraniri.(2021:3)

2. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia meliputi seluruh individu yang terlibat dalam suatu organisasi, termasuk pemimpin, staf, atasan, bawahan, karyawan tetap, karyawan kontrak, dan lainnya. Partisipasi dan kontribusi mereka berperan dalam mencapai tujuan organisasi.

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah potensi intelektual yang ada dalam diri manusia, yang memerlukan pengeksploasian, pembinaan, dan pengembangan agar dapat dimanfaatkan secara optimal untuk meningkatkan kesejahteraan hidup manusia.

Menurut Sedarmayanti, (2017:3). Sumber Daya Manusia adalah kemampuan potensial yang dimiliki manusia yang terdiri dari kemampuan berfikir, berkomunikasi, bertindak, dan bermoral untuk melaksanakan suatu kegiatan (bersifat teknis ataupun manajerial).

Kemampuan yang dimiliki tersebut akan dapat mempengaruhi sikap dan perilaku manusia dalam mencapai tujuan hidup, baik individual maupun Bersama. Sumber daya manusia adalah semua potensi yang dimiliki oleh manusia yang dapat disumbangkan/diberikan kepada Masyarakat untuk menghasilkan barang/jasa.

3. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Manajemen sumber daya manusia adalah strategi untuk memanfaatkan sumber daya manusia secara maksimal melalui langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap semua nilai yang menjadi kekuatan individu, dengan tujuan mencapai target organisasi secara efektif dan efisien.

Menurut Sedarmayanti (2017:3). “Manajemen sumber daya manusia merupakan proses pendayagunaan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi agar semua potensi fisik dan psikis yang dimiliki berfungsi secara maksimal untuk mencapai tujuan.” .

Manajemen sumber daya manusia adalah cara untuk mengelola persoalan yang melibatkan manusia, yang didasarkan pada tiga prinsip mendasar:

1. Sumber daya manusia merupakan asset paling berharga dan penting suatu organisasi atau perusahaan karena kesuksesan sangat ditentukan oleh kualitas individu yang terlibat di dalamnya.
2. Kesuksesan dapat dicapai apabila kebijakan, prosedur, dan peraturan yang berkaitan dengan sumber daya manusia di perusahaan saling terkait dan memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat dalam perusahaan.
3. Budaya dan nilai-nilai organisasi perusahaan bersama dengan perilaku kepemimpinan yang berasal dari budaya tersebut akan memberi pengaruh besar terhadap pencapaian hasil terbaik.

Sementara itu, Stoner (1995) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia mencakup penggunaan sumber daya manusia secara produktif untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi dan memenuhi kebutuhan individu pekerja secara personal. Di sisi lain, Simamora (1997) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai penggunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu yang menjadi anggota organisasi atau kelompok pekerja. (Edy Sutrisno, 2017).

1.2 Fungsi Manajerial Manajemen Sumber Daya Manusia

a. Perencanaan

Setiap manager perlu menyadari pentingnya perencanaan dan harus memberikan perhatian yang cukup pada fungsi perencanaan.

b. Pengoorganisasian

Setelah langkah-langkah yang akan diambil telah ditetapkan, organisasi dan pegawai akan dipilih untuk melaksanakannya.

c. Penggerakan

Perusahaan telah menyiapkan perencanaan komprehensif bersama timnya untuk menjalankan rencana kegiatan. Fungsi penggerak sangat penting sebagai langkah awal untuk memotivasi, mengarahkan, dan menggerakkan tenaga kerja agar bekerja dengan rela, efektif, dan optimal.

d. Pengawasann

Fungsi pengawasan adalah melakukan pengamatan dan pemeriksaan terhadap pelaksanaan tugas serta membandingkannya dengan rencana yang telah ditetapkan.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia melibatkan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan dalam pengelolaan sumber daya manusia.

2 Pengembangan Sumber Daya Manusia

2.1 Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah proses perubahan kondisi sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh organisasi menjadi kondisi yang lebih optimal.

Menurut Sedarmayanti (2017), pengembangan adalah suatu kesempatan pembelajaran yang dirancang untuk mendukung pegawai atau sumber daya manusia di dalam organisasi atau perusahaan. Investasi dalam pengembangan sumber daya manusia merupakan pengeluaran yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas produktivitas manusia.

Menurut Noe, et al. (2016), Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah rangkaian aktivitas yang direncanakan untuk meningkatkan kapasitas, pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan dengan tujuan meningkatkan kinerja individu dan organisasi.

Menurut I Nyoman Marayasa, et al (2023) pengembangan SDM adalah proses aktif untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas karyawan melalui pelatihan dan pendidikan yang sesuai.

2.2 Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Tujuan dari pengembangan pegawai adalah meningkatkan efektivitas kinerja mereka dalam mencapai hasil kerja yang telah ditetapkan. Meningkatkan efektivitas kinerja dapat dicapai dengan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap pegawai terhadap tugas mereka. Pengembangan sumber daya manusia bertujuan untuk: Produktifitas kerja pegawai akan meningkat, kualitas dan kuantitas produksi semakin baik.

- 1) Meningkatkan efisiensi penggunaan tenaga, waktu, bahan baku, dan mengurangi kerusakan mesin.
- 2) Mengurangi kerusakan barang, produksi, dan mesin karena tingkat keterampilan dan keahlian pegawai yang meningkat..
- 3) Mengurangi insiden kecelakaan pegawai.
- 4) Meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan organisasi karena pelayanan baik yang baik memiliki daya Tarik yang signifikan,
- 5) Pegawai akan menjadi lebih kompeten sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka.
- 6) Meningkatkan peluang untuk kemajuan karier pegawai.
- 7) Pemimpin akan menjadi lebih kompeten dan responsive dalam pengambilan Keputusan.
- 8) Kepemimpinan seorang pemimpin akan menjadi lebih baik.

- 9) Pengembangan sumber daya manusia akan memperhatikan lebih lanjut dalam hal balas jasa.
- 10) Memberi manfaat positif bagi Masyarakat yang menggunakan layanan.

Dari beberapa definisi, dapat disimpulkan bahwa pengembangan sumber daya manusia menciptakan kerangka kerja yang terkait secara logis dan komprehensif untuk memajukan lingkungan kerja, di mana pegawai didorong untuk terus belajar dan berkembang. Karena kebutuhan akan tenaga kerja yang terampil di berbagai bidang, secara tidak langsung mendorong perusahaan untuk merancang rencana pengembangan SDM yang berkualitas. Untuk meningkatkan kualitas tersebut, diperlukan pelaksanaan pelatihan dan pengembangan pada sumber daya manusia perusahaan.

2.3 Manfaat Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Sedarmanyanti(2017) menyebutkan manfaat pengembangan SDM bagi organisasi, antara lain:

- 1) Organisasi dapat beradaptasi dengan kebutuhan saat ini.
- 2) Organisasi memiliki SDM yang terampil dan yakin dalam melaksanakan tugasnya.
- 3) Organisasi mampu menghadapi tantangan yang mungkin muncul di masa depan.
- 4) Program organisasi tetap bersaing dengan pesaing.
- 5) Organisasi dapat meningkatkan kinerja pegawai, baik secara individu maupun kelompok.
- 6) Mekanisme organisasi menjadi lebih fleksibel dalam mengadopsi teknologi baru.
- 7) Biaya produksi menjadi lebih efisien.
- 8) Organisasi dapat mempersiapkan pegawai untuk mengisi jabatan-jabatan yang lebih tinggi.

2.4 Indikator Pengemabagan SDM

Menurut Hasibuan (2017), focus dapat ditempatkan pada berbagai aspek dalam manajemen dan pengembangan sumber daya manusia di dalam organisasi, termasuk:

- a. Kompetensi karyawan.
Mengevaluasi keahlian dan keterampilan karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka.
- b. Produktivitas.
Menilai kemampuan karyawan dalam mencapai tujuan kerja dan sumbangan mereka terhadap hasil organisasi, baik dari segi efisiensi maupun efektivitas.
- c. Kinerja organisasi.
Mengukur keseluruhan kinerja organisasi dan bagaimana pengembangan SDM berkontribusi pada kesuksesan organisasi.
- d. Kepuasan karyawan.
Mengukur tingkat kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja dan upaya yang dilakukan oleh organisasi dalam pengembangan karir mereka.
- e. Retensi karyawan.
Menilai tingkat kesetiaan karyawan terhadap organisasi dan upaya yang dilakukan untuk mempertahankan talenta yang ada.
- f. Inovasi dan kreativitas.
Menilai sejauh mana pengembangan SDM mendorong inovasi dan kreativitas di dalam organisasi.
- g. Kedisiplinan.
Menilai tingkat disiplin dan etika kerja karyawan dalam melaksanakan tugas mereka.
- h. Pengembangan kepemimpinan.
Menilai upaya organisasi dalam mengembangkan pemimpin potensial dari dalam perusahaan.

- i. Perencanaan karir.

Menilai sejauh mana organisasi memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengembangkan karir.

- j. Pengembangan profesional.

Menilai Langkah-langkah yang diambil oleh organisasi untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan karyawan melalui program pelatihan dan pengembangan.

3 Pelatihan

3.1 Pengertian Pelatihan

Pelatihan adalah upaya untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan agar dapat melaksanakan tugasnya dengan lebih efektif dan efisien. Biasanya, pelatihan dilakukan dalam periode waktu yang singkat dan memiliki dampak langsung pada kinerja karyawan. Pelaksanaan pelatihan yang efektif akan menghasilkan berbagai manfaat yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Pelatihan adalah proses di mana seorang karyawan memperoleh dan meningkatkan keterampilan baru untuk melaksanakan pekerjaan" (Mathis et al., 2010). Melalui pelatihan, karyawan diberikan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dapat mereka terapkan langsung dalam pekerjaan mereka saat ini.

Menurut Ade Sadikin Akhyadi (2015), pelatihan adalah suatu proses yang direncanakan dengan tujuan mengubah sikap, pengetahuan, atau perilaku keterampilan melalui pengalaman belajar, dengan maksud untuk mencapai kinerja yang efektif dalam satu atau lebih kegiatan.

Menurut ketentuan dalam Pasal I ayat 9 Undang-Undang No.13 Tahun 2003, pelatihan kerja merujuk pada rangkaian kegiatan yang bertujuan memberikan, memperoleh, meningkatkan, dan mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, kedisiplinan, sikap, dan etos kerja pada tingkat

ketrampilan dan keahlian tertentu, sesuai dengan tingkat jabatan dan kualifikasi pekerjaan yang bersangkutan.

Berdasarkan beberapa definisi dapat disimpulkan pelatihan adalah proses kegiatan dalam pembelajaran untuk mencapai pengetahuan atau keterampilan dalam meningkatkan kinerja di suatu organisasi.

3.2 Manfaat Pelatihan

Pelatihan yang berhasil akan membawa keuntungan bagi perusahaan, karyawan, serta memperkuat dan menjaga hubungan yang harmonis di antara anggota organisasi. Manfaat dari pelatihan termasuk:

- 1) Organisasi
 - a. Meningkatkan efisiensi kerja di dalam organisasi
 - b. Membangun hubungan yang harmonis antara manajemen dan karyawan..
 - c. Mempercepat proses pengambilan keputusan dengan melibatkan pegawai yang bertanggung jawab.
 - d. Meningkatkan motivasi seluruh anggota di perusahaan.
 - e. Meningkatkan jalur komunikasi yang efektif.
 - f. Mendorong budaya manajemen yang terbuka melalui manajemen yang partisipatif.
 - g. Menyelesaikan konflik secara fungsional untuk menciptakan rasa kesatuan dan kekeluargaan.
- 2) Karyawan
 - a. Memberikan bantuan kepada karyawan dalam pengambilan keputusan yang lebih baik.
 - b. Meningkatkan keterampilan karyawan dalam menyelesaikan masalah pekerjaan.
 - c. Menginternalisasi dan mengoperasionalkan faktor-faktor motivasional seperti pengakuan, pencapaian, pertumbuhan, tanggung jawab, dan kemajuan.

- d. Mendorong karyawan untuk terus meningkatkan kemampuan mereka sendiri.
 - e. Meningkatkan kemampuan karyawan dalam mengatasi stres, frustrasi, dan konflik.
 - f. Meningkatkan tingkat kepuasan kerja
 - g. Mengakui semakin besar kemampuan seseorang
 - h. Mengurangi ketakutan dalam menghadapi tugas baru masa depan.
- 3) Hubungan Sesama
- a. Terjalinya komunikasi yang lebih efektif
 - b. Membangun persepsi bersama mengenai tugas-tugas yang harus diselesaikan.
 - c. Ketaatan semua pihak terhadap ketentuan yang bersifat normative
 - d. Menciptakan iklim yang kondusif bagi pertumbuhan seluruh pegawai.
 - e. Mengubah lingkungan kerja menjadi tempat yang lebih menyenangkan untuk berkontribusi.

3.3 Pelatihan Keterampilan

a. Keterampilan Dasar

Keterampilan dasar merupakan kemampuan yang esensial untuk menjalankan tugas dengan baik, mencakup kemampuan kognitif, literasi, dan kecakapan menulis. Kemampuan kognitif memengaruhi eksekusi tugas dan proses belajar saat pelatihan. Literasi juga memiliki dampak signifikan terhadap kinerja dan pembelajaran. Kurangnya kemampuan literasi dapat menghambat baik kinerja maupun pembelajaran selama pelatihan.

b. Keterampilan Interpersonal

Adalah kemampuan individu untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan efektif dengan orang lain, baik di lingkungan profesional maupun pribadi. Kompetensi interpersonal yang penting dan diperlukan

oleh semua anggota organisasi, termasuk manajer dan karyawan, mencakup kemampuan memberikan perhatian kepada orang lain, kemampuan empati, dan kemampuan mendengarkan dengan baik.

3.4 Pelatihan Teknis

a. Program Pelatihan Magang

Magang melibatkan proses pembelajaran dari individu-individu yang memiliki pengalaman lebih dalam dunia kerja. Pelatihan ini dapat disertai dengan sesi-sesi pelatihan di luar lingkungan kerja. Dalam konteks ini, peserta pelatihan mungkin akan mendapatkan arahan secara umum atau langsung terlibat dalam tugas-tugas pekerjaan.

b. Pelatihan Teknis/Pengetahuan

Ketika organisasi memperkenalkan teknologi baru (misalnya: dengan memodernisasi fasilitas atau mengkomputerisasi operasi), mereka secara khusus perlu memperbaharui keterampilan pegawai yang harus menggunakannya. Misalnya, program pelatihan yang digunakan untuk mengajar pegawai/ staf administrasi mengenai bagaimana mengoperasikan sistem telepon baru diklasifikasikan sebagai sifatnya spesifik pekerjaannya.

c. Pelatihan Keselamatan

Pelatihan mengenai Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) merupakan upaya untuk memberikan, meningkatkan, dan mengembangkan kemampuan karyawan terkait dengan aspek keselamatan dan kesehatan di lingkungan kerja. K3 menetapkan tiga tanggung jawab bagi organisasi:

1. Menyediakan lingkungan kerja yang aman dan sehat adalah tanggung jawab utama setiap perusahaan. Perusahaan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa lingkungan kerja

yang disediakan tidak mengandung resiko yang diketahui yang dapat menyebabkan kematian atau cacat fisik yang parah.

2. Untuk memenuhi standar K3 yang khusus, setiap perusahaan harus memahami dan mematuhi peraturan-peraturan K3 yang terkait dengan jenis pekerjaan yang dilakukan.

Membuat pencatatan mengenai kecelakaan dan penyakit yang terjadi di tempat kerja adalah suatu keharusan. Sesuai dengan K3, perusahaan diwajibkan untuk mencatat dan melaporkan kecelakaan serta cedera yang terjadi dalam kaitannya dengan pekerjaan.

3.5 Evaluasi Pelatihan

Kirkpatrick, D.L dan Hambali mengungkapkan bahwa evaluasi pelatihan adalah usaha pengumpulan informasi secara sistematis untuk mengukur hasil pelatihan berdasarkan informasi tersebut. Evaluasi pelatihan harus di rancang bersamaan dengan perancangan pelatihan, berdasarkan pada perumusan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai. Evaluasi pelatihan mencoba mendapatkan informasi mengenai hasil-hasil program pelatihan, kemudian menggunakan informasi itu dalam penilaian apakah pelatihan telah mencapai tujuan pelatihan secara keseluruhan. Anggoro dan Kharinka (2014)

Salah satu model evaluasi yang umum digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap pelatihan adalah Kirkpatrick analysis. Model evaluasi pelatihan yang dikembangkan pertama kali oleh Daniel L. Kirkpatrick pada tahun 1959. Kirkpatrick mengidentifikasi empat level yang berbeda untuk melakukan evaluasi pelatihan. Keempat *level* tersebut adalah :

a. Level 1 - Reaksi

Mengukur tingkat kepuasan peserta terhadap pelaksanaan pelatihan. Indikator-indikator yang dijadikan acuan untuk pengukuran ini adalah : materi, fasilitas, konsumsi, dan instruktur saat pelatihan.

b. Level 2 – Pembelajaran

Mengukur apakah peserta dapat memperhatikan dan memahami materi yang diberikan oleh instruktur. Data evaluasi ini diperoleh dengan membandingkan hasil dari tes awal sebelum *pelatihan (pre-test)* dengan hasil dari tes akhir sesudah pelatihan (*post-test*)

c. Level – 3 Perilaku

Mengetahui apakah pengetahuan, keahlian, dan sikap yang diajarkan saat pelatihan benar-benar dimanfaatkan dan diaplikasikan ke dalam perilaku kerja peserta sehari-hari dan berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kinerja/kompetensi di unit masing-masing.

d. Level 4 – Hasil

Mengetahui apakah terjadi peningkatan performansi atau kinerja organisasi setelah pelatihan : Tujuan dari pengumpulan informasi pada level ini adalah untuk menguji dampak terhadap kelompok kerja atau organisasi secara keseluruhan.

4 Kinerja

4.1 Pengertian Kinerja

Menurut Muchlisin Riadi (2020), kinerja adalah tingkat pencapaian atau hasil konkret seseorang yang dievaluasi secara berkala, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, berdasarkan pada tujuan, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya sebagai hasil tugas dan tanggung jawab dalam suatu pekerjaan di sebuah perusahaan atau organisasi.

Menurut Dessler yang dikutip dalam Syarthini (2014:9), kinerja merupakan proses menyatukan penetapan tujuan, evaluasi, dan pengembangan kinerja ke dalam satu sistem yang terintegrasi, dengan tujuan

memastikan bahwa kinerja karyawan mendukung tujuan strategis perusahaan.

Menurut Sedamaryanti (2018:260), kinerja adalah hasil dari pekerjaan seseorang, yang merupakan bagian dari proses manajemen secara keseluruhan. Kinerja seseorang diukur sebagai gambaran dari seberapa baik pelaksanaan program, kegiatan, atau kebijakan tertentu dalam rencana strategis suatu organisasi.

Menurut Khaerumen (2021:8), kinerja adalah hasil kerja atau pencapaian prestasi dari tujuan yang harus dipenuhi oleh seorang pegawai atau karyawan dalam periode waktu tertentu, sesuai dengan tugas dan fungsi yang telah ditetapkan.

Menurut Mangkunegara (2017:9), kinerja merupakan output pekerjaan yang mencakup aspek kualitas dan kuantitas yang diperoleh oleh seorang pegawai ketika menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah ditetapkan.

Dari penjelasan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja adalah hasil dari pekerjaan yang dapat dicapai oleh individu sesuai dengan tugas yang diberikan, dengan memperhatikan proses pelaksanaan yang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang telah ditetapkan, dengan tujuan mencapai target organisasi.

4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Ada dua faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja:

a. Faktor Individu

Dari perspektif psikologis, individu yang dianggap normal adalah mereka yang memiliki harmoni yang tinggi antara dimensi spiritual dan fisik mereka. Dengan keseimbangan ini, individu tersebut umumnya memiliki kemampuan konsentrasi yang optimal. Kemampuan konsentrasi yang baik merupakan keunggulan penting bagi individu dalam mengoptimalkan potensi mereka dalam

menjalankan tugas-tugas kerja sehari-hari guna mencapai tujuan organisasi.

b. Faktor Lingkungan

Faktor-faktor dalam lingkungan kerja organisasi memiliki peran penting dalam meningkatkan prestasi kerja individu. Beberapa faktor lingkungan organisasi yang krusial termasuk deskripsi pekerjaan yang terperinci, sasaran kerja yang menantang, komunikasi kerja yang efektif, hubungan kerja yang harmonis, lingkungan kerja yang penuh dengan saling menghargai dan dinamis, peluang pengembangan karier, serta fasilitas kerja yang memadai.

Dari pembahasan sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa faktor individu dan faktor lingkungan saling terkait dan memiliki dampak terhadap kinerja. Ini menjadi modal utama bagi organisasi dalam mencapai tujuan mereka.

4.3 Kinerja Organisasi

Poister (2003) dalam buku Pengembangan Sumber Daya Manusia, Ade Sadikin Akhyadi (2015), Hal 160. Menyatakan Sebagian besar jenis ukuran kinerja organisasi meliputi ukuran output, efisiensi, produktivitas, efektifitas, efektifitas biaya, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

- Output

Ukuran output itu penting karena menggambarkan produk langsung program organisasi. Dalam hal ini, berupa mata rantai output yang terjadi dalam beberapa program. Dalam konteks kewirausahaan sosial, output bisa berupa keuntungan, kualitas kegagalan, dan lain-lain

- Produktivitas

Secara keseluruhan, produktivitas adalah parameter yang menilai hasil produksi barang dan layanan dengan mempertimbangkan

input seperti tenaga kerja, modal, dan peralatan" (Cascio, 2006: 22). Sementara itu, output mencakup aspek seperti kualitas, profitabilitas, pangsa pasar, kegagalan, dan faktor-faktor lainnya.

- Efisiensi

Seperti indikator produktifitas, efisiensi operasional mengaitkan output dengan sumber daya yang digunakan untuk menghasilkan itu, tetapi indikator efisiensi melihat rasio output terhadap biaya sumber daya keseluruhan untuk menghasilkan output tersebut. Beberapa pengukuran efisiensi proses adalah sebagai berikut:

- a) Siklus waktu per unit, transaksi, atau biaya tenaga kerja.
- b) Waktu antri per unit, transaksi, atau tahapan proses.
- c) Sumber daya (dolar/rupee, tenaga kerja) yang di belanjakan per unit output.
- d) Biaya kualitas yang kurang baik per unit output.
- e) Persentase pengantaran tepat waktu.
- f) Perputaran Inventory.

- Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas berhubungan langsung dengan proses dan hasil pemberian layanan, karena proses dan hasil menentukan layanan yang di berikan. Aspek yang paling umum dari kualitas pelayanan public yang paling umum meliputi waktu yang digunakan untuk memberikan layanan, keakuratan, ketuntasan, aksesibilitas, kenyamanan, keramahan, dan keselamatan, ukuran kualitas pelayanan didasarkan SOP (standard operating procedures)

- Efektivitas

Efektifitas adalah mengukur seberapa baik program mendapatkan hasil yang dikehendaki dan mencapai hasil yang ditetapkan, efektifitas juga mencakup kesesuaian organisasi dengan lingkungan eksternal, konfigurasi subsistem internal

organisasi, untuk kinerja tinggi, menekankan pada pembelajaran organisasi dan kemampuan memuaskan kebutuhan pemangku kepentingan utama.

- Efektivitas biaya

Efektivitas biaya adalah ukuran sejauh mana uang dibelanjakan secara efektif untuk suatu. Analisis efektifitas biaya memfokuskan pada manfaat finansial yang diperoleh dari mentoring, seperti meningkatkan kualitas dan keuntungan, berkurangnya pemborosan, dan waktu pemrosesan. Informasi biaya mentoring itu penting karena beberapa alasan:

- a) Mengetahui pengeluaran total untuk mentoring, yang meliputi biaya langsung dan tidak langsung.
- b) Membandingkan biaya program mentoring alternatif
- c) Mengevaluasi proposisi uang yang dibelanjakan untuk pengembangan, pelaksanaan, dan evaluasi mentoring, serta membandingkan uang yang dihabiskan untuk kelompok karyawan yang berbeda.
- d) Menegndalikan Biaya

- Kepuasan Pelanggan / Masyarakat

Menurut Philip Kotler, kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang berasal dari membandingkan persepsi kinerja/hasil produk dengan harapan.

4.4 Peranan MSDM terhadap Kinerja

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah mengatur dan menetapkan program kepegawai yang mencakup masalah-masalah sebagai berikut:

- a. Merencanakan dengan efisien jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja sesuai dengan deskripsi, spesifikasi, dan persyaratan pekerjaan yang dibutuhkan oleh organisasi.

- b. Melaksanakan proses rekrutmen, seleksi, dan penempatan pegawai dengan prinsip "orang yang tepat di tempat yang tepat" dan "orang yang tepat di pekerjaan yang tepat".
- c. Mengelola program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian karyawan.
- d. Meramalkan kebutuhan dan penawaran sumber daya manusia di masa depan.
- e. Mengawasi secara teliti peraturan ketenagakerjaan dan kebijakan pemberian imbalan serupa di sektor pemerintahan.
- f. Menyelenggarakan kegiatan pendidikan, pelatihan, dan evaluasi kinerja pegawai/karyawan.
- g. Mengelola perpindahan pegawai baik secara vertikal maupun horizontal.
- h. Menangani proses pensiun, pemberhentian, dan administrasi gaji pensiunan.

Peran manajemen sumber daya manusia (MSDM terhadap kinerja diakui sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan, tetapi untuk memimpin unsur manusia ini sangat sulit dan rumit. Tenaga kerja manusia selain mampu, cakap, dan terampil, juga tidak kalah pentingnya kemauan dan kesungguhan kesungguhan untuk mereka bekerja efektif dan efisien. (Hasibuan, 2019:14).

4.5 Indikator Kinerja

Berdasarkan teori Indikator Kinerja menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2006), dalam buku yang berjudul Meningkatkan Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia. (Khaeruman; 2021) diantaranya:

a. Kuantitas

Kuantitas merujuk pada jumlah hasil yang dihasilkan, sering kali dinyatakan dalam bentuk seperti jumlah siklus aktivitas yang selesai. Ketika diterapkan pada pegawai atau karyawan, kuantitas diukur dengan jumlah pekerjaan yang berhasil diselesaikan.

b. Kualitas

Kualitas adalah ketaatan dalam prosedur, disiplin, dedikasi. Tingkat dimana hasil pekerjaan memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu kegiatan. Kualitas kerja diukur dari pegawai/karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tingkat penyelesaian pekerjaan dengan ketrampilan dan kemampuan pegawai/karyawan.

c. Kerjasama

Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seorang pegawai atau karyawan untuk bekerja bersama dengan pegawai atau karyawan lainnya dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

5 Petugas Pendata dan Pendamping Sosial (Pendamsos)

5.1 Tugas dan Tanggung Jawab

Tugas dan tanggung jawab Petugas Pendata dan Pendamping Sosial (Pendamsos) Meliputi:

- a. Mengumpulkan data rumah tangga yang ditentukan dalam prelist menggunakan formulis pendataan dalam periode yang telah ditentukan.
- b. Menyerahkan dokumen hasil pendataan rumah tangga yang telah diisi kepada Satpelsos Kecamatan pada waktu yang telah ditentukan.

5.2 Persyaratan Minimal

Untuk dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab secara optimal, seorang Petugas Pendata dan Pendamping Sosial perlu memenuhi persyaratan minimal sebagai berikut:

- a. Diutamakan latar belakang pendidikan setara dengan SMU.
- b. Diutamakan memiliki pengalaman dalam PPLS 2011 dan PBDT 2015 dan berprestasi baik dalam pelatihan petugas maupun pelaksanaan sensus/survey yang dilakukan oleh BPJS.
- c. Jujur dan patuh terhadap semua ketentuan pendataan yang telah ditetapkan.
- d. Memahami wilayah pendataan dengan cukup baik.
- e. Telah menyelesaikan pelatihan untuk Petugas Pendata dan Pendamping Sosial.

6 Konsep Kunci

Dalam penelitian ini, yang menjadi konsep kunci, penulis mencoba menentukan berdasarkan pada teori para ahli yang telah di jabarkan sebelumnya. Adapun konsep kunci yang didalami dalam penelitian ini adalah “Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) melalui Pelatihan Untuk Meningkatkan Kinerja Petugas Pendata dan Pendamping Sosial. Dalam penelitian ini, untuk mengukur Kinerja Petugas Pendata dan Pendamping Sosial, Penulis menggunakan Teori yang dikemukakan oleh Khaeruman (2021 : 17)

- a. Kualitas kerja, yang meliputi ketepatan, ketelitian, keterampilan
- b. Kuantitas kerja, yang meliputi output rutin serta output non rutin.
- c. Kerjasama, kemampuan dalam menangani hubungan kerja, diperlakukan guna meningkatkan efesiensi kerja dalam organisasi meliputi kerja team.

7 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Pendekatan Penelitian	Perbedaan dengan Peneliti ini
1	Muh. Taufik	2018	Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai balai diklat keagamaan Kota Makasar	Kuantitatif	Penelitian ini membahas tentang bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kinerja pegawai di balai Diklat Keagamaan Kota Makassar, Dimana hasil penelitian diketahui bahwa pelatihan mempunyai hubungan yang cukup kuat terhadap kinerja pegawai. Hal ini dapat di lihat dari hasil perhitungan koefisien korelasi dengan menggunakan analisis korelasi
2	Maulil Amri	2018	Pengaruh Pengembangan Sumber Daya manusia Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Bappeda Babupaten Bantaeng	Kuantitatif	Penelitian ini membahas tentang bagaimana pengaruh sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan terhadap peningkatan kinerja pegawai pada Bappeda Kabupaten Bantaeng. Teknik pengumpulan data melalui angket, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan

					metode analisis regresi linier berganda. Hasil analissi menunjukkan bahwa secara simultan (bersama-sama) variable yang terdiri dari pendidikan dan pelatihan sebesar 0,458 terhadap peningkatan Kinerja pegawai pada Bappeda Kabupaten Bantaeng.
3	Resky Sofyan	2020	Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar	Kuantitatif	Penelitian ini membahas tentang bagaimana pengaruh perkembangan sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN). Alat analissi yang digunakan yaitu Analisis Deskriptif, Analisis Kuantitatif dan Analisis Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan dapat

					menjelaskan pengaruh pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap kinerja pegawai.
4	Dini Septiawati	2022	Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru	Kuantitatif	Penelitian ini membahas tentang bagaimana pengaruh perkembangan sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variable pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru
5	Nur Majdina Hibatur Rahman	2024	Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Petugas Pendata dan Pendamping Sosial Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial Di	Kualitatif	Penelitian ini membahas tentang bagaimana cara meningkatkan kinerja petugas pendata dan pendamping sosial dengan cara melalui pengembangan melalui pelatihan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data ini

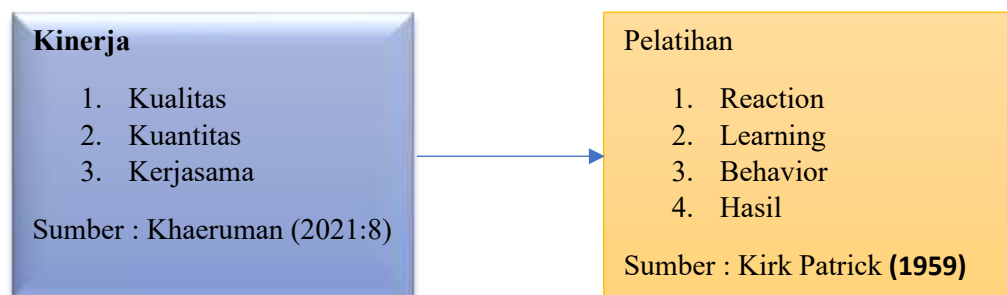
			Kecamatan Matraman		dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini dimana dengan pengembangan melalui pelatihan menghasilkan kualitas dan tingkat pengetahuan untuk para petugas pendata dan pendamping sosial.
--	--	--	--------------------	--	--

Sumber. Diolah langsung oleh Peneliti, 2024

Dari penelitian terdahulu bahwa di jelaskan adanya perbedaan dimana penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti yang dilakukan menggunakan metode kualitatif.

C. Kerangka Berfikir

Model berfikir yang disusun dalam penelitian ini dengan mengacu pada “Analisis Pengembangan Melalui Pelatihan Untuk Meningkatkan Kinerja Petugas Pendata dan Pendamping Sosial Pusat Data dan Kesejahteraan Sosial di Kecamatan Matraman.” Dalam kaitannya dengan 3 (tiga) aspek yang digunakan untuk mengukur penilaian kinerja yaitu: kualitas kerja, kuantitas kerja, dan kerjasama. Untuk lebih mudah dipahami model berfikir yang digunakan dalam penelitian ini dapat di gambarkan melalui skema sebagai berikut



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

BAB III

METODOLOGI

A. Metode penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Zuchri Abdussamad (2021), penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. pendekatannya diarahkan pada latar dan individu secara holistik. Selain itu Kirk & Miller menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan (terhadap) manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam Bahasa dan peristilahannya.

B. Teknik Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Menurut Sugiyono (2012), ada empat metode dalam mengumpulkan data kualitatif, yaitu:

a) Observasi

Observasi adalah proses sistematis pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena yang terlihat pada subjek penelitian. Secara esensial, observasi melibatkan aktivitas pengamatan menggunakan indera untuk mengumpulkan informasi. Melalui observasi, peneliti melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap perilaku subjek penelitian sesuai dengan konteks situasional yang ada. Dalam konteks ini, peneliti secara langsung mengamati dan meninjau tindakan Petugas Pendata dan Pendamping Sosial di Kecamatan Matraman.

b) Wawancara

Wawancara adalah proses interaksi tanya jawab antara dua individu dengan tujuan untuk bertukar informasi, yang kemudian dikonstruksikan untuk menghasilkan pemahaman terhadap suatu topik tertentu. Zuriah (2019) menjelaskan bahwa wawancara adalah metode pengumpulan informasi di mana sejumlah pertanyaan diajukan dan dijawab secara lisan..

c) Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan informasi yang melibatkan penggunaan berbagai bentuk komunikasi, baik secara visual, verbal, maupun tertulis. Menurut Zuriah (2009), dokumentasi adalah proses mengumpulkan data melalui sumber tertulis seperti arsip, termasuk buku yang mencakup teori, pendapat, argumen, atau hukum yang relevan dengan penelitian.

d) Triangulasi

Triangulasi bisa dianggap sebagai salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk menguji apakah data yang dihasilkan merupakan data yang kredibel. Dengan kata lain, triangulasi merupakan usaha untuk mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh dari berbagai sudut pandang yang berbeda.

Dalam penelitian ini, digunakan dua jenis sumber data, yaitu data sekunder dan data primer. Data primer dalam penelitian ini didapat dengan melakukan wawancara mendalam narasumber kunci penelitian. Informan dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 3.1 Informasi *Key Informant*

No	Informan	Keterangan	Jumlah
1	Kasatpel Sosial	Sebagai pegawai di Kecamatan Matraman	1 Orang
2	Korcam	Koordinator Kecamatan petugas pendata dan pendamping sosial	1 Orang
3	Korkel	Koordinator Kelurahan yang bertanggung jawab petugas pendata dan pendamping sosial di masing-masing Kelurahan	1 Orang
4	Petugas Pendata dan Pendamping Sosial	Sebagai petugas	2 Orang

Sumber: Diolah Peneliti (2024)

Data sekunder yang diperoleh melalui penemuan dari berbagai data serta dokumen yang dapat membantu penulis untuk memecahkan permasalahan dengan mempelajari data-data yang terdapat pada jurnal, buku.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen menurut Arikunto (2006) merupakan suatu alat atau fasilitas yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data agar mempermudah dalam mendapatkan hasil yang baik.

1. Panduan Wawancara Instrumen Penelitian “panduan wawancara” adalah alat berbasis dokumen yang berfungsi sebagai pedoman atau

panduan ketika melakukan wawancara dalam penelitian kualitatif. Tujuan dari pedoman wawancara ini adalah untuk menjaga konsistensi agar data yang dihasilkan konsisten dengan topik penelitian, karena memuat pertanyaan-pertanyaan yang akan digali pada saat proses wawancara dengan narasumber.

2. Pedoman Observasi Menurut (Sedarmayanti, 2011: 92), pedoman observasi merupakan proses telaah dokumen yang dapat memberikan informasi akurat dan tepat. Oleh karena itu, diperlukan adanya pedoman atau pedoman yang dapat mengarahkan auditor terhadap aspek-aspek yang perlu dilaksanakan secara sistematis. Pedoman observasi Oleh karena itu dapat diartikan sebagai pedoman yang mengharuskan peneliti untuk melakukan observasi atau mengamati sesuatu yang berkaitan dengan topik penelitian guna mengetahui informasi tambahan yang diperlukan.
3. Pemeriksaan Dokumen Pemeriksaan Dokumen adalah alat penelitian untuk memeriksa dokumen tertulis berupa arsip, laporan, artikel, dan surat kabar yang berkaitan dengan suatu topik penelitian. Bertujuan untuk mengetahui relevansi dengan topik penelitian dan menggunakan dokumen-dokumen tersebut untuk membandingkan validitas hasil wawancara dan observasi.

D. Teknik Pengolahan data dan Analisi Data

1. Teknik Pengelolaan Data

Pengelolaan data kualitatif adalah suatu proses yang melibatkan pengumpulan, analisis, interpretasi, dan penyajian data yang bersifat deskriptif atau tidak terukur secara numerik. Data kualitatif seringkali diperoleh melalui metode observasi, wawancara, atau analisis isi.

- a. Pengumpulan Data, mengidentifikasi tujuan penelitian, lalu pemilihan metode pengumpulan data dan desain instrumen.

- b. Perekaman Data, transkripsi jika data diperoleh melalui wawancara atau rekaman audio, transkripsikan data ke dalam teks tertulis dan identifikasi dan beri label pada unit data yang relevan untuk mempermudah analisis.
- c. Analisis Data, melakukan pengelompokan tema, lalu melakukan pencarian pola atau kesamaan dalam data untuk mengidentifikasi elemen yang konsisten.
- d. Penyajian Data berupa narasi deskriptif dengan menggambarkan konteks, pola, dan perbedaan yang ditemukan atau memasukan kutipan dan ilustrasi.
- e. Validasi dan Kesimpulan asumsi dasar dan kesimpulan awal yang diuraikan di atas masih bersifat sementara dan dapat berubah selama proses pengumpulan data. Namun jika kesimpulan tersebut didukung oleh data dunia nyata yang valid dan konsisten, maka kesimpulan yang disajikan dapat diandalkan, kemudian dapat membuat diagram topik untuk menyorot apa yang terjadi dan menghubungkannya dengan topik yang di teliti.

2. Pengujian Keabsahan Data

Pada penelitian, pengujian keabsahan data dengan menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi merupakan suatu metode yang digunakan untuk memverifikasi keakuratan dan kevalidan data dengan menggunakan beberapa sumber atau pendekatan yang berbeda. Triangulasi membantu meningkatkan kepercayaan terhadap hasil penelitian atau analisis data. Triangulasi adalah suatu pendekatan penelitian atau analisis yang menggunakan dua atau lebih metode atau sumber data untuk mengonfirmasi atau memverifikasi suatu temuan atau informasi. Teknik Triangulasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

- a. Triangulasi Metode Triangulasi metode dilakukan dengan menggali sumber informasi dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi dalam penelitian kualitatif. Peneliti dapat menggunakan metode-metode tersebut untuk memperoleh gambaran lengkap mengenai informasi yang akurat dan spesifik.
- b. Triangulasi Sumber Data meliputi pencarian fakta data ketika melakukan wawancara dengan macam-macam sumber. Dengan cara ini, peneliti dapat mengumpulkan informasi dari berbagai informan, yang tentu saja memperluas isi informasi yang mereka terima.
- c. Triangulasi Teori adalah komponen akhir penelitian kualitatif yang berupa informasi rumusan. Informasi ini kemudian dibandingkan dengan perspektif teoretis yang relevan guna mencegah terjadinya invalid oleh masing-masing peneliti terhadap hasil yang diteliti dan kesimpulan yang dicapai. Triangulasi bisa meningkatkan pemahaman ketika peneliti dapat menggali pengetahuan teoritis secara mendalam berdasarkan hasil analisis data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data

I. Deskripsi Lokus Penelitian

1. Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial (Pusdatin Kesos)

Sesuai dengan Keputusan Gubernur Provinsi daerah khusus Ibukota Jakarta Nomor 108 Tahun 2018, yaitu pembentukan organisasi dan tata kerja Pusat Data dan informasi Jaminan Sosial, yang berada dibawah dan tanggung jawab Kepala Dinas Sosial. Pusdatin Jamsos merupakan unit pelaksana teknis Dinas Sosial dalam pengelolaan data dan sistem informasi fakir miskin dan orang tidak mampu, Pusdatin Jamsos dipimpin oleh Kepala Pusdatin yang berkedudukan dibawah bertanggung jawaban kepada Kepala Dinas. Tugas , fungsi dan kewenangan Pusdatin Jamsos berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Visi Pusdatin

“Terwujudnya pengelolaan satu data terpadu dan sistem informasi kesejahteraan sosial yang terintegrasi guna terciptanya Pembangunan kesejahteraan sosial menuju Masyarakat Sejahtera, berdaya, mandiri, dan berkeadilan.

Misi Pusdatin

1. Meningkatkan kualitas, validitas, dan terkini atas pengelolaan data kesejahteraan sosial.
2. Mewujudkan sistem informasi kesejahteraan sosial yang terintegrasi, berkualitas, berdayaguna, dan *reliable*.
3. Meningkatkan profesionalitas pelayanan masyarakat dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial.
4. Meningkatkan akuntabilitas, transparansi, dan ketepatan data sasaran penerima program perlindungan sosial.

5. Meningkatkan kapasitas dan profesionalitas SDM pengelola data dan sistem informasi kesejahteraan sosial.
6. Meningkatkan kolaborasi dalam penguatan infrastruktur sistem informasi kesejahteraan sosial.

Tugas Pokok dan fungsi Pusdatin Kesos

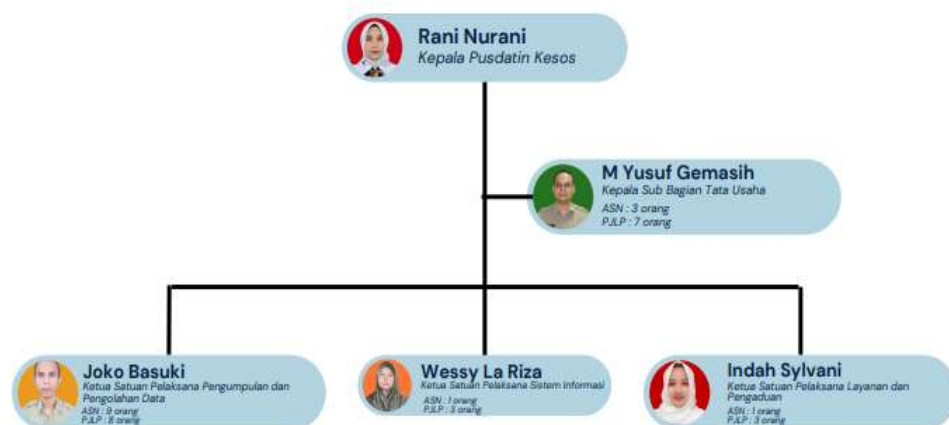
Pusdatin Kesos mempunyai tugas menyelenggarakan pengumpulan, pengolahan, penyajian data serta pengelolaan sistem informasi fakir miskin dan orang tidak mampu.

Dalam melaksanakan tugas, Pusdatin Kesos menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan bahan dan pelaksanaan rencana strategis Dinas sesuai dengan lingkup tugasnya.
2. Penyusunan rencana kerja dan anggaran dan pelaksanaan dokumen pelaksanaan anggaran Pusdatin Kesos.
3. Penyusunan pedoman, standar dan prosedur Pusdatin Kesos sesuai dengan lingkup tugasnya.
4. Pelaksanaan pendataan, verifikasi dan pemeringkatan data fakir miskin dan orang tidak mampu.
5. Pelaksanaan pemutakhiran data fakir miskin dan orang tidak mampu.
6. Pengelolaan sistem informasi dan fakir miskin dan orang tidak mampu.
7. Pengelolaan, penyiapan dan penyajian data fakir miskin dan orang tidak mampu.
8. Pelaksanaan koordinasi pemanfaatan data fakir miskin dan orang tidak mampu.
9. Penyediaan data fakir miskin dan orang tidak mampu calon penerima bantuan sosial berupa uang yang terencana dan diprogramkan oleh Pemerintah Daerah.

10. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi capaian / perkembangan kelompok sasaran program penanggulangan kemiskinan.
11. Pengelolaan kepegawaian, keuangan dan barang Pusdatin Kesos.
12. Pengelolaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan Pusdatin Kesos.
13. Pengelolaan kearsipan data dan informasi Pusdatin Kesos.
14. Pelaksanaan pengelolaan teknologi informasi Pusdatin Kesos.
15. Pengelolaan prasarana dan sarana Pusdatin Kesos.
16. Pelaksanaan publikasi kegiatan dan pengaturan acara Pusdatin Kesos.
17. Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi Pusdatin Kesos.
18. Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi Pusdatin Kesos.

2. Struktur Organisasi Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial (Pusdatin Jamsos)



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pusdatin Kesos
Sumber: Pusdatin Kesos, (2024)

Tugas dan Fungsi:

1. Kepala Sub Bagian tata Usaha:

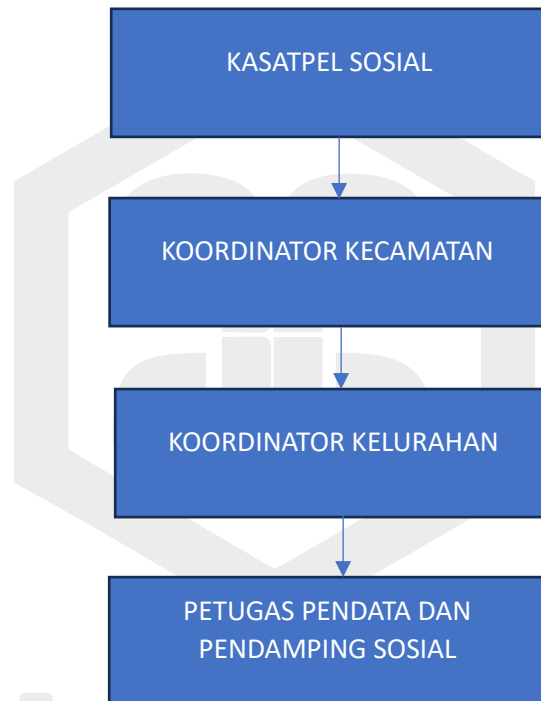
- a. melaksanakan pengelolaan barang milik daerah Pusdatin Kesos;
- b. melaksanakan pengelolaan kerumahtanggaan, ketatalaksanaan, ketatausahaan, kehumasan dan kearsipan Pusdatin Kesos
- c. melaksanakan pengelolaan kepegawaian Pusdatin Kesos; melaksanakan penyusunan bahan 42tatist jabatan dan 42tatist beban kerja Pusdatin Kesos
- d. melaksanakan penyusunan rincian tugas dan fungsi Pusdatin Kesos
- e. melaksanakan pengoordinasian penyusunan Rencana Strategis, Rencana Kerja, dan Rencana Kerja Anggaran Dinas Sosial sesuai lingkup tugasnya
- f. melaksanakan pengoordinasian penyusunan proses bisnis, standar, dan prosedur Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial
- g. melaksanakan penatausahaan keuangan Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial
- h. melaksanakan pengoordinasian dan penyusunan pelaporan kinerja, kegiatan, dan akuntabilitas Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial.

2. Ketua Satuan Pelaksana Pengumpulan dan Pengelolaan Data bertanggung jawab:

- a. Penyusun pedoman, standar dan prosedur teknis pelaksanaan pendataan, verifikasi, dan pemutakhiran data terpadu Kesejahteraan Sosial
- b. Pelaksanaan pendataan dan verifikasi data urusan pemerintahan bidang sosial
- c. Pelaksanaan pemutakhiran data terkait pemerintahan bidang sosial
- d. Pelaksanaan kegiatan pendaftaran, pendataan, verifikasi, dan pemutakhiran data terpadu Kesejahteraan Sosial

- e. Pelaksanaan tahapan penyiapan data dan evaluasi calon penerima bantuan sosial yang telah diprogramkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
3. Ketua Satuan Pelaksana Sistem Informasi memiliki tanggung jawab:
- a. Menyusun perencanaan sistem informasi serta transformasi digital urusan pemerintahan bidang sosial
 - b. Membangun, mengelola dan mengembangkan sistem informasi serta transformasi digital urusan pemerintahan bidang sosial
 - c. Mengkoordinasikan dengan Perangkat Daerah yang bertanggung jawab di bidang komunikasi, informatika, dan statistik dalam perencanaan, pembangunan, dan pengembangan sistem informasi serta transformasi digital untuk urusan pemerintahan dalam bidang sosial.
4. Ketua Satuan Pelaksana Layanan dan Pengaduan bertugas:
- a. Menjalankan pengolahan, penyiapan dan penyajian data urusan pemerintahan bidang sosial
 - b. Mengoordinasikan pemanfaatan data terkait urusan pemerintahan dalam bidang sosial
 - c. menyediakan data terpadu Kesejahteraan Sosial untuk calon penerima bantuan sosial yang telah diprogramkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
 - d. Memberikan layanan untuk penerimaan, pemrosesan, dan penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan data dan sistem informasi terkait urusan pemerintahan dalam bidang sosial.

3. Struktur Organisasi Pusat Data dan Informasi Jaminan Kesejahteraan Sosial Di Kecamatan Matraman



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Pusdatin Kesos Kecamatan Matraman

Sumber: Diolah oleh peneliti,(2024)

Tugas dan Fugsi:

1. Satuan Pelaksana Sosial Kecamatan Kota bertugas
 - a. Menjalankan kegiatan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data dan informasi bidang sosial.
 - b. Melakukan pembinaan, pegawai dan pengendalian bidang sosial di wilayah kecamatan.
 - c. Mengelola data pengawasan prasarana dan sarana sosial di wilayah Kecamatan.
 - d. Menangani pengelolaan data dan informasi bidang sosial di wilayah kecamatan,

- e. Mengkoordinasikan penegakan peraturan perundang-undangan.
 - f. Menyelenggarakan pengelolaan kesekretariatan di lingkungan Satuan Pelaksana Sosial Kecamatan Kota.
2. Kordinator Kecamatan (Korcam) memiliki tanggung jawab:
- a. Mengoodinasikan pelaksanaan tugas pendamsos tingkat wilayah, Korkel, dan Pendamsos tingkat Keurahan.
 - b. Mengatur koordinasi pendataan data kesejahteraan sosial pada lingkup Kecamatan.
 - c. Memberikan bantuan pelaksanaan tugas dari Ketua Satuan Pelaksana Sosial Kecamatan Kota terkait program kesejahteraan sosial.
 - d. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Ketua Satuan Pelaksana Sosial Kecamatan Kota terkait program kesejahteraan sosial.
 - e. Melakukan pendampingan sosial kepada penerima bantuan sosial ataupun selain penerima bantuan sosial.
 - f. Membantu proses koordinasi dengan Camat dan Lurah serta instansi terkait lainnya dalam pelayanan sosial.
 - g. Membantu pelaksanaan pengelolaan data kesejahteraan sosial pada lingkup Kecamatan dan Kelurahan.
 - h. Melayani pengaduan ataupun penyampaian informasi terhadap kebutuhan layanan sosial bagi Masyarakat pada lingkup Kecamatan dan Kelurahan.
 - i. Melaksanakan pemantauan pelaksanaan tugas Korkelatau Pendamsos tingkat Kelurahan.
3. Tugas Koordinator Kelurahan (Korkel)
- a. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas kepada Pendamsos tingkat wilayah, Korcam dan Korkel.
 - b. Melakukan pendataan data kesejahteraan sosial pada lingkup Kelurahan.
 - c. Membantu pelaksanaan tugas dari Ketua Satuan Pelaksanaan Sosial Kecamatan Kota terkait Program Kesejahteraan Sosial.

- d. Melakukan pendampingan sosial kepada penerima bantuan sosial ataupun selain penerima bantuan sosial.
 - e. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Ketua Satuan Pelaksana Sosial Kecamatan terkait program kesejahteraan sosial.
 - f. Membantu dalam pelaksanaan pengelolaan data kesejahteraan sosial pada lingkup Kelurahan.
 - g. Melayani pengaduan ataupun penyampaian informasi terhadap kebutuhan layanan sosial bagi Masyarakat pada lingkup Kelurahan.
4. Tugas Petugas Pendata dan Pendamping Sosial
- a. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas kepada Pendamsos tingkat wilayah, Korcam dan Korkel.
 - b. Melakukan pendataan data kesejahteraan sosial pada lingkup Kelurahan.
 - c. Membantu pelaksanaan tugas dari Ketua Satuan Pelaksanaan Sosial Kecamatan Kota terkait program kesejahteraan sosial.
 - d. Melakukan pendampingan sosial kepada penerima bantuan sosial ataupun selain penerima bantuan sosial.
 - e. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Ketua Satuan Pelaksanaan Sosial Kecamatan terkait program kesejahteraan sosial.
 - f. Membantu pelaksanaan pengelolaan data kesejahteraan sosial pada lingkungan Kelurahan.
 - g. Melayani pengaduan ataupun penyampaian informasi mengenai kebutuhan layanan sosial bagi Masyarakat pada lingkup Kelurahan.

II. Karakteristik *Key Informant*

Sebelum peneliti melakukan analisa dan pembahasan hasil dari penelitian lebih lanjut, Maka terlebih dahulu peneliti akan menjelaskan karakteristik *key informant*. Penelitian ini melibatkan 6 *key informant* yang terdiri dari:

- Nawi, Kasatpel Sosial atau pengawas di Kecamatan Matraman Sosial (*Key Informant 1*);
- Ferawati, Koordinator Kecamatan petugas pendata dan pendamping sosial (*Key Informant 1*);
- Tri Yuni Lestari, Koordinator Kelurahan petugas dan pendamping sosial (*Key Informant 1*);
- Anisa Purnama Sari dan Santi Yuli Sebagai petugas pelaksana (*Key Informant 2*);

Berikut adalah karakteristik *Key Informant*:

1. Usia *Key Informant*

Usia dalam penelitian ini 100 % diisi *key informant* dengan usia di atas 20 Tahun.

2. Tingkat Pendidikan *Key Informant*

Karakteristik *key informant* dalam hal tingkat pendidikan adalah SLTA dan pendidikan perguruan tinggi (sarjana).

3. Jenis Pekerjaan *Key Informant*

Jenis Pekerjaan *key informant* dalam penelitian ini adalah Kesos, Kasatpel Sosial, Korcam, Korkel dan Petugas Pendata dan Pendamping Sosial. Adapun data lengkap mengenai karakteristik *key informant* dalam penelitian ini dapat dilihat pada table dibawah.

Tabel 4.1 Tabel Karakteristik *Key Informant*

Informant	Keterangan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan
Nawi	Kasatpel Sosial	48 Tahun	Perempuan	S1
Ferawati	Koordinator Kecamatan	45 Tahun	Perempuan	SLTA
Tri Yuni Lestari	Koordinator Kelurahan	29 Tahun	Perempuan	SLTA
Anisa Purnama S	Petugas Pendata dan Pendamping Sosial	25 Tahun	Perempuan	SLTA
Santi Yuliani	Petugas Pendata dan Pendamping Sosial	43 Tahun	Perempuan	SLTA

Sumber: Hasil Wawancara, (2024)

B. Pembahasan

a) Pengembangan Melalui Pelatihan

Pengembangan melalui pelatihan merupakan program pengembangan pegawai yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi pegawai dalam berkerja, Dalam penelitian ini penulis mewawancarai 5 (lima) *Key Informant* dengan pertanyaan yang sama yaitu:

1. Menurut Bapak/Ibu apakah kinerja petugas pendata dan pendamping sosial sudah memadai ?

Berdasarkan Wawancara penulis dengan Kasatepel Sosial disampaikan sebagai berikut:

Menurut saya petugas pendata dan pendamping sosial sudah memadai dalam bekerja, namun lebih baik lagi para petugas pendata dan pendamping sosial harus sering diberikan pembekalan atau pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka.

Selanjutnya hasil wawancara penulis dengan Korcam Matraman di peroleh informasi sebagai berikut:

Menurut saya, mereka sudah baik dalam proses menjalankan pekerjaan sehari-hari. Tetapi alangkah baik nya harus diberikan pelatihan-pelatihan untuk menambah wawasan atau pengetahuan para pendamsos.misalnya pelatihan komputer

Lebih lanjut hasil wawancara penulis dengan Korkel di peroleh informasi sebagai berikut:

Menurut saya, sudah memadai, namun sebaiknya kita sebagai petugas pendata dan pendamping sosial membutuhkan pelatihan-pelatihan yang bersifat dengan teknologi misalnya mendalami pembekalan atau pelatihan komputer.

Hasil Wawancara penulis dengan 2 Pendamsos:

Anisa: Menurut saya, sudah cukup memadai, tetapi sebaiknya kita harus tetap diberikan pelatihan maupun arahan untuk meningkatkan pengetahuan kita dalam proses bekerja

Santi: menurut saya sudah memadai dalam proses bekerja, tetapi harapan saya kedepan nya harus ada pelatihan-pelatihan seperti pelatihan komputer. Kenapa demikian di karenakan kita sebagai pendata sering sekali menggunkan komputer dalam proses bekerja. Kita sebagai petugas yang tidak paham sekali akan komputer sangat merasa sedikit kesusahan dalam bekerja, sehingga kadang ketika ada pekerjaan yang menggunakan komputer kita yang ibu ibu tidak percaya diri dalam menggunakan komputer sehingga kita lebih sering menyerahkan pekerjaan itu kepada petugas yang paham akan penggunaan komputer.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada beberapa *key informan* jawabanya, hampir sama bahwa hasil pelatihan bahwa petugas pendata dan pendamping sosial sudah memadai dalam proses bekerja, namun harus tetap di berikan pelatihan secara keberlangsungan

untuk menambah pengetahuan mereka terutama pelatihan komputer sehingga pengetahuan dan keterampilan para pegawai bisa meningkat.

Hal ini sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Noe et al (2016). Pengembangan sumber daya manusia adalah serangkaian. Kegiatan yang dirancang untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan dalam meningkatkan kinerja. Dengan meningkatnya pengetahuan dan keterampilan maka petugas pendata dan pendamping sosial dapat lebih meningkat kinerjanya. Hal ini sejalan pula dengan tujuan pengembangan SDM. Diantaranya bertujuan untuk produktifitas kerja pegawai atau kinerja pegawai dan meningkatkan pelayanan.

2. Bagaimana pengembangan SDM di Pusdatin Kesos terhadap petugas pendata dan pendamping sosial:

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kasatepel Sosial disampaikan sebagai berikut:

Menurut saya, Untuk saat ini pengembangan SDM Pusdatin Kesos terhadap petugas pendata dan pendamping sosial sudah sesuai dengan kebutuhan dengan diberikan pelatihan-pelatihan agar mampu mengerjakan tugasnya dengan benar dan tepat. Tetapi kedepan nya harus ditingkatkan lagi pengembangan dari segi pendidikan maupun pelatihan lain-lainnya supaya menambah wawasan dan pengetahuan para petugas pendata dan pendamping sosial. Sehingga kedepan nya para petugas pendata dan pendamping sosial bisa meningkatkan karir nya yang tadinya PLJP bisa mendaftar menjadi PNS.

Selanjutnya hasil wawancara penulis dengan Korcam Matraman diperoleh informasi sebagai berikut:

Menurut saya, Untuk saat sudah baik setiap setahun sekali kita diberikan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan kita .tetapi lebih baik lagi harus di berikan lagi tambahan pelatihan yang berbasis teknologi dimana yang saya lihat dari pendamsos masih ada yang kurang mahir dalam penggunaan komputer.dimana saya sendiri merasakan kekurangan saya dalam penggunaan atau

mengoperasikan komputer, saya sering sekali ketika dapat tugas dari pusat contoh nya dalam hal laporan kehadiran saya selalu melibatkan teman saya untuk membantu membuat laporan tersebut.

Lebih lanjut hasil wawancara penulis dengan Korkel:

Menurut saya, pengembangan SDM di Pusdatin Kesos sudah baik karna kita suka di beri pelatihan namun sebaiknya kita harus tetap diberikan pelatihan – pelatihan seperti pelatihan teklogi penggunaan komputer karna ada beberpa yang masih kurang paham akan penggunaan komputer.

Hasil Wawancara penulis dengan 2 Pendamsos:

Anisa: Menurut saya masih ditemukan beberapa petugas pendata dan pendamping sosial yang kurang paham tentang komputer, harus diadakan pelaihan berbasis komputer sehingga kedepannya petugas pendata dan pendamping sosial akan banyak ilmu atau pengetahuan.sehigga kedepannya mereka tidak kesulitan dalam menggunakan teknologi.

Santi: menurut saya sudah baik karena Pusdatin Kesos memberikan pelatihan Bimtek

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada beberapa *key informan* diatas, mengenai pengembangan SDM di Pusdatin Kesos terhadap pendata dan pendamping sosial. Mayoritas mereka mengungkapkan sudah baik bahkan sudah sesuai kebutuhan dengan diberikan pelatihan-pelatihan agar mampu mengerjakan tugasnya dengan benar dan tepat.tetapi ada beberpa petugas pendata dan pendamping sosial mengungkapkan harus di diberikan pelatihan berbasis teknologi komputer karena ada beberapa yang masih kurang paham akan penggunaan komputer. Sehingga kedepannya mereka tidak kesulitan dalam menggunakan teknologi komputer

Oleh karena itu pelatihan harus dilaksanakan secara berkala setahun sekali. Pendapat tersebut sesuai dengan teori yang disampaikan Ade Sadikin Akhyadi (2015). Yang mengatakan bahwa pelatihan merupakan proses yang terencana untuk mengubah sikap, pengetahuan atau keterampilan. Hal ini berarti bahwa pelatihan perlu dilaksanakan berkesinambungan terutama untuk para petugas pendata dan pendamping sosial. Pendapat di atas sesuai dengan manfaat dari pelatihan untuk meningkatkan pegawai dalam menyelesaikan masalah kerja.

3. Menurut Bapak/Ibu Pelatihan apa saja yang diperlukan untuk petugas pendata dan pendamping sosial ?

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kasatepel Sosial disampaikan sebagai berikut:

Menurut saya selain pelatihan teknis mendata sebaiknya perlu diberikan pelatihan-pelatihan komputer untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam penggunaan teknologi.

Selanjutnya hasil wawancara penulis dengan Korcam Matraman diperoleh informasi sebagai berikut:

Menurut saya, harus diberikan pelatihan komputer agar semua para petugas pendata dan pendamping sosial lebih mahir dalam menggunakan komputer dalam kesehariannya.

Lebih lanjut wawancara penulis dengan Korkel diperoleh informasi sebagai berikut:

Menurut saya, sebaiknya kita sebagai petugas pendata dan pendamping sosial diberikan pelatihan-pelatihan yang bersifat dengan teknologi misalnya mendalami pembekalan atau pelatihan komputer.

Hasil Wawancara penulis dengan 2 Pendamsos diperoleh informasi sebagai berikut:

Anisa: Menurut saya, harus diadakan pelatihan teknologi seperti praktik komputer secara langsung, karena itu sangat penting untuk petugas pendata dan pendamping sosial sendiri.

Santi: menurut saya, harus ada pelatihan-pelatihan seperti pelatihan komputer. Kenapa demikian di karenakan kita sebagai pendata sering sekali menggunakan komputer dalam proses bekerja. Kita sebagai petugas yang tidak paham sekali akan komputer sangat merasa sedikit kesusahan dalam bekerja, sehingga kadang ketika ada pekerjaan yang menggunakan komputer kita yang ibu ibu tidak percaya diri dalam menggunakan komputer sehingga kita lebih sering menyerahkan pekerjaan itu kepada petugas yang paham akan penggunaan komputer.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada beberapa *key informan* diatas, mengenai pelatihan apa saja yang perlukan untuk petugas pendata dan pendamping sosial di Pusdatin Kesos. Mayoritas mereka mengungkapkan perlu diadakannya pelatihan komputer. Karena sebagaian pendamsos yang mayoritas umurnya 40 tahun keatas kesulitan dalam penggunaan teknologi komputer sehingga mereka maupun pendamsos lainnya membutuhkan pelatihan komputer sehingga para pendamsos bisa meningkatkan kemampuan mereka dalam penggunaan teknologi.

Dari hasil wawancara tersebut bahwa menurut pendapat Ade Sadikin Akhyadi (2015). Bahwa keterampilan yang diperlukan petugas pendata dan pendamping sosial yaitu keterampilan dasar adalah keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik. Disamping itu diperlukan juga pelatihan teknis yaitu ketika organisasi memperkenalkan teknologi atau pelatihan komputer. Para petugas pendata dan pendamping sosial sangat membutuhkan pelatihan komputer untuk menungjang efektifitas pelaksanaan pekerjaannya.

b) Aspek Kinerja

Dari hasil analisis pengembangan melalui pelatihan untuk meningkatkan kinerja , maka penulis menyusun berdasarkan aspek-aspek Pengukuran Kinerja sesuai dengan Teori Khaeruman (2021) yang telah di jelaskan di Bab III yaitu: Kuantitas, Kualitas dan Kerjasama.

Adapun hasil Wawancara Penulis dengan 5 (lima) orang *key informant* berdasarkan dari aspek ukur penilaian kinerja maka dapat di jelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja

Kualitas Kerja merupakan salah satu dimensi untuk mengukur tingkat efisiensi dan efektifitas seseorang pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan yang di dukung oleh sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan suatu organisasi. Kualitas kerja dapat diukur dari pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tingkat penyelesaian pekerjaan dengan keterampilan dan kemampuan pegawai. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja pegawai yang rendah akan membuat produktivitas kerja menurun namun jika kualitas kerja pegawai tinggi maka dapat meingkatkan produktifitas kerja pegawai tersebut. Dalam Aspek ukur Kualitas kerja yang diteliti adalah kualitas kerja pegawai yang diukur dari beberapa aspek:

- a) Ketepatan, yang diukur dari tingkat kemampuan Petugas Pendata dan Pendamping Sosial dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Dalam penelitian ini penulis mewawancarai 6 (enam) *Key Informant* dengan pertanyaan yang sama yaitu: Menurut Bapak/Ibu , apakah Bapak/Ibu mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu ?

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kasatepel Sosial disampaikan sebagai berikut:

Alhamdulillah, selama ini saya dapat menyelesaikan tugas dari pimpinan sesuai dengan waktu atau target yang ditentukan. Dan para petugas pendata dan pendamping sosial juga mampu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

Selanjutnya hasil wawancara penulis dengan Korcam Matraman diperoleh informasi sebagai berikut:

Alhamdulillah selama ini saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu karna dari situlah nilai dari keseriusan kita bekerja, walaupun terkadang suka berubah-ubah perintahnya.

Lebih lanjut hasil wawancara penulis dengan Korkel diperoleh informasi sebagai berikut:

Menurut saya , meskipun beban kerja saya disini lebih banyak karena posisi saya sebagai koordinator kelurahan, Alhamdulillah saya bisa bekerja dengan tepat waktu, karena kita memiliki target dan bantuan dari teman-teman Pendamsos lainnya

Hasil Wawancara penulis dengan 2 Pendamsos:

Anisa: Menurut saya, untuk saat ini saya mampu menyelesaikan pekerjaan kantor dengan tepat waktu

Santi: Alhamdulillah saya mampu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, karena kita bekerja diuntut tanggung jawab dan harus bisa menyelesaikan pekerjaan sesuai deadline atau waktu yang ditentukan oleh atasan kita.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada beberapa *key informan* diatas, hampir sama bahwa dari aspek ketepatan yang diukur dari tingkat kemampuan Petugas Pendata dan Pendamping Sosial dalam menyelesaikan tugas yang di berikan Pimpinan dapat dikerjakan dengan tepat waktu. Hal ini dapat di lihat dari hasil pengamatan saya bahwa masing-masing pegawai diatas dapat menyelesaikan pekerjaannya.

Dari hasil pengamatan langsung kepada obyek penelitian. Penulis menganalisa kualitas kerja petugas pendata dan pendamping sosial setelah mengikuti pengembangan melalui pelatihan yang diukur dari aspek Ketepatan petugas pendata dan pendamping sosial dalam mengerjakan tugas-tugas sehari – hari seperti verbal. Hal ini sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Khaeruman (2015). Bahwa kinerja di mana kualitas adalah kualitas kerja yang diukur dari ketepatan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya.

- b) Ketelitian, yang diukur dari tingkat ketelitian pegawai dalam menghasilkan pekerjaan sehingga dapat meminimalisir jumlah kesalahan. Dalam penelitian ini penulis mewawancarai 6 (enam) *Key Informant* dengan pertanyaan yang sama yaitu: Menurut Bapak/Ibu , apakah Bapak/Ibu mampu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan teliti tanpa ada kesalahan ?

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kasatepel Sosial disampaikan sebagai berikut:

Selama ini saya cukup teliti dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh Pimpinan, dan saya juga selalu menekankan kepada korcam ,korkel maupun petugas pendata dan pendamping sosial agar teliti dalam bekerja, apalagi dalam penginputan data fakir miskin dan orang tidak mampu.

Selanjutnya wawancara penulis dengan Korcam Matraman diperoleh sebagai berikut:

Menurut saya, saya sudah teliti dalam menyelesaikan tugas yang diberikan Pimpinan. Sebisa mungkin diusahakan mampu dan tidak membuat kesalahan dengan kita bekerja dengan teliti.

Lebih lanjut hasil wawancara penulis dengan Korkel disampaikan sebagai berikut:

Menurut saya, saya mampu dan sudah teliti dalam bekerja, karena setiap saya menyelesaikan pekerjaan atau penginputan data saya

selalu memeriksa Kembali pekerjaan yang telah kita selesaikan dan saya selalu diskusi kembali jika saya menemukan pekerjaan yang ada kesalahan dengan teman pendamsos lainnya.

Hasil wawancara penulis dengan 2 Pendamsos:

Anisa: Menurut saya, selama ini saya teliti dalam menyelesaikan pekerjaan. Karena setelah menyelesaikan pekerjaan saya cek kembali , supaya mengurangi human eror /kesalahan. Karena ketelitian itu sangat penting untuk petugas pendata dan pendamping sosial seperti kami supaya menghasilkan data yang akurat.

Santi: Menurut saya, saya mampu bekerja dengan teliti, karena sebelum dan sesudah melakukan pekerjaan saya selalu kordinasi dengan satu team saya dan mengecek kembali setiap pekerjaan yang saya selesaikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah saya lakukan kepada beberapa *key informant*, hampir semua sama bahwa dari aspek ketelitian yang diukur dari tingkat ketelitian pegawai dalam menghasilkan pekerjaan sudah cukup teliti. Hal ini dapat di lihat dari hasil pengamatan saya bahwa dalam penginputan data maupun saat mereka verifikasi kelengkapan, para perugas pendata dan pendamping sosial maupun pegawai lain nya sudah cukup teliti, walaupun kadang suka ada kesalahan mereka selalu mengecek kembali pekerjaan mereka

Sedangkan berdasarkan hasil pengamatan langsung kepada obyek penelitian. Penulis menganalisa kualitas kerja petugas pendata dan pendamping sosial setelah mengikuti pengembangan melalui pelatihan yang diukur dari aspek Ketelitian, yang diukur dari ketelitian para petugas pendata dan pendamping sosial dalam menginput hasil proses verval maupun penginputan data. Pendapat diatas sesuai dengan teori Khaeruman (2015). Dimana kualitas kerja bisa dilihat dari

penyelesaian kerja yang sempurna dalam tingkat penyelesaian pekerjaannya.

- c) Ketrampilan dan keahlian, dapat diukur dari tingkat kemampuan pegawai dalam menguasai bidang pekerjaannya. Dalam penelitian ini penulis mewawancarai 5 (lima) *Key Informant* dengan pertanyaan yang sama yaitu: Menurut Bapak/Ibu apakah Bapak/Ibu mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan keterampilan dan keahlian yang dimiliki?

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kasatapel Sosial disampaikan sebagai berikut:

Selama ini saya mampu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai kemampuan yang saya miliki. Walaupun masih ada jobdesk pekerjaan yang saya kurang mengerti saya selalu berusaha berkordinasi dengan korcam maupun teman kasatpel lainnya mengenai pekerjaan sehari hari.

Selanjutnya hasil wawancara penulis dengan Korcam Matraman disampaikan sebagai berikut:

Menurut saya, walaupun latar belakang pendidikan saya berbeda dengan pekerjaan saya. saya selalu berusaha mampu untuk menyelesaikan atau yang dibutuhkan didalam pekerjaan dengan keahlian yang saya miliki.terlebih lagi setelah saya mengikuti pelatihan yang diberikan oleh Pusdatin banyak ilmu dan pengetahuan yang saya dapat untuk menambah wawasan saya dalam proses menjalankan tugas.

Lebih lanjut wawancara penulis dengan Korkel disampaikan sebagai berikut:

Menurut saya, saya mampu dalam menyelesaikan pekerjaan sehari hari. Meskipun latar pendidikan saya bukan di bidang sosial maupun pendataan. karena kita selalu diberikan arahan atau

pelatihan-pelatihan yang diadakan dari Pusdatin Kesos sesuai pekerjaan kita.seingga kita bisa melakukan atau menyelesaikan pekerjaan sehari – hari.

Hasil wawancara penulis dengan 2 Pendamsos:

Anisa: Menurut saya, walaupun jurusan sekolah saya berbeda dengan pekerjaan yang saya lakukan selama ini, alhamdulillah saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan keahlian yang saya miliki. Karena kita pentugas pendata dan pendamping sosial selalu diberikan pelatihan mengenai pekerjaan kita sehingga saya yang tadi nya kurang paham, ketika diadakan pelatihan saya bisa mengerti dengan tupoksi saya dan saya bisa menyelesaikan pekerjaan saya.

Santi: Menurut saya, saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan keterampilan dan keahlian yang saya miliki. dikarenakan sebelum kita bekerja kita diberikan pelatihan atau bimtek dari Pusdatin Kesos.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah saya lakukan kepada beberapa *key informant*, hampir sama bahwa dari sub dimensi keterampilan yang diukur dari tingkat keahlian petugas pendata dan pendamping sosial maupun pegawai lainnya dalam menguasai bidang pekerjaannya sudah cukup baik meskipun jika dilihat dari latar belakang *key informant* Sebagian besar bukanlah di bidang pekerjaannya saat ini. Dari pengamatan saya bahwa selama ini Pusat Data dan Kesejahteraan Sosial (Pusdatin Kesos) selalu memberikan pelatihan atau arahan kepada para petugas pendata dan pendamping sosial maupun pegawai lainnya untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya dalam menghadapi pekerjaannya sehari-hari.

Sedangkan berdasarkan hasil pengamatan langsung kepada obyek penelitian. Penulis menganalisa kualitas kerja petugas pendata

dan pendamping sosial setelah mengikuti pengembangan melalui pelatihan yang diukur dari aspek Keterampilan, yang diukur dari keterampilan dan keahlian para petugas pendata dan pendamping sosial dalam memverifikasi warga dilapangan dan dalam memberikan pelayanan terhadap warga. Pendapat diatas sesuai dengan teori Khaeruman (2015). Dimana kualitas kerja bisa dilihat dari penyelesaian pekerjaan dengan keterampilan dan kemampuan para petugas pendata dan pendamping sosial dalam penyelesaian pekerjaannya.

2. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja merupakan jumlah yang dihasilkan atau siklus aktivitas yang di hasilkan. Kuantitas kerja yang diukur dari petugas pendata dan pendamping sosial adalah jumlah pekerjaan yang diselesaikan. Dalam penelitian ini penulis mewawancarai 5 (lima) *Key Informant* dengan pertanyaan yang sama yaitu:

- a. Menurut Bapak/Ibu, apakah pelaksanaan kegiatan maupun non rutin di Pusdatin Kesos sudah sesuai dengan target kerja yang sudah direncanakan?

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kasatepel Sosial disampaikan sebagai berikut:

Saat ini pelaksanaan kegiatan sudah dikerjakan sesuai rencana, dan kinerja yang ditergetkan sudah mencapai target sesuai yang ditentukan..

Selanjutnya hasil wawancara penulis dengan Korcam Matraman disampaikan sebagai berikut:

Hasil kerja yang bersifat rutin atau non rutin petugas pendata dan pendamping sosial selama ini sudah cukup baik dan selalu sesuai dengan timeline yang diberikan.

Lebih lanjut hasil wawancara penulis dengan Korkel disampaikan sebagai berikut:

Saat ini kegiatan sudah dikerjakan sesuai dengan rencana pusat, tetapi kadang kita yang di lapangan terkadang suka kewalahan, karena kegiatan yang dilakukan lebih sering tiba-tiba pekerjaannya dan waktu penyelesaiannya singkat, tetapi kita selalu berusaha menyelesaikan kegiatan tersebut dengan ketentuan timeline yang di berikan pusat.

Hasil wawancara penulis dengan 2 Pendamsos:

Anisa: Hasil kerja yang bersifat rutin atau non rutin secara keseluruhan sudah cukup baik dan sesuai direncanakan

Santi: Menurut saya, dari segi kualitas kinerja baik ouput rutin maupun non rutin, secara umum sudah sesuai target kerja yang direncanakan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah saya lakukan kepada beberapa *key informant*, hampir sama bahwa dari sub dimensi ukur Kuantitas kerja, yang diukur dari kesesuaian tingkat realisasi target output atau kuantitas yang dihasilkan petugas pendata dan pendamping sosial maupun pegawai lainnya dalam pencapaian hasil kerja yang sifat nya rutin mau pun non rutin yang telah disampaikan *key informant* pada saat diwawancara oleh penulis bahwa kuantitas kerja petugas pendata dan pendamping sosial maupun pegawai lainnya sudah sesuai dengan target kerja yang telah di rencanakan walaupun terkadang *suka* kewalahan, karena kegiatan yang dilakukan lebih sering tiba-tiba pekerjaannya dan waktu penyelesaiannya singkat, tetapi tetapi para petugas pendata dan pendamping sosial selalu berusaha menyelesaikan kegiatan tersebut dengan ketentuan timeline yang di berikan pusat.

Sedangkan berdasarkan hasil pengamatan langsung kepada petugas pendata dan pendamping sosial bahwa peningkatan kinerja mereka

c. Kelurahan Palmerian

The screenshot shows the VervalBansos application interface for Kelurahan Palmerian. The sidebar on the left contains navigation links: Beranda, Laporan, Menu, and a search icon. The main content area is titled 'VervalBansos' and displays a form for data entry. The form includes fields for 'Nama Kelurahan', 'Kecamatan', 'Kabupaten/Kota', and 'Provinsi'. Below the form, there is a 'Simpan Data' button. To the right of the form, there is a summary of performance metrics, including 'Jumlah Data', 'Jumlah yang sudah diinput', 'Jumlah yang belum diinput', 'Jumlah yang sudah diinput', 'Jumlah yang sudah diinput', and 'Jumlah yang sudah diinput'.

Gambar 4.5 Hasil Capaian Kinerja Pendamsos
Kelurahan Palmeriam
Sumber: Aplikasi VervalBansos,(2024)

d. Kelurahan Utan Kayu Utara

The screenshot shows the VervalBansos application interface for Kelurahan Utan Kayu Utara. The sidebar on the left contains navigation links: Beranda, Laporan, Menu, and a search icon. The main content area is titled 'VervalBansos' and displays a form for data entry. The form includes fields for 'Nama Kelurahan', 'Kecamatan', 'Kabupaten/Kota', and 'Provinsi'. Below the form, there is a 'Simpan Data' button. To the right of the form, there is a summary of performance metrics, including 'Jumlah Data', 'Jumlah yang sudah diinput', 'Jumlah yang belum diinput', 'Jumlah yang sudah diinput', 'Jumlah yang sudah diinput', and 'Jumlah yang sudah diinput'.

Gambar 4.6 Hasil Capaian Kinerja Pendamsos
Kelurahan Utan Kayu Utara
Sumber: Aplikasi VervalBansos,(2024)

e. Kelurahan Utan Kayu Selatan

The screenshot shows the VervalBansos application interface for Kelurahan Utan Kayu Selatan. The sidebar on the left contains navigation links: Beranda, Laporan, Menu, and a search icon. The main content area is titled 'VervalBansos' and displays a form for data entry. The form includes fields for 'Nama Kelurahan', 'Kecamatan', 'Kabupaten/Kota', and 'Provinsi'. Below the form, there is a 'Simpan Data' button. To the right of the form, there is a summary of performance metrics, including 'Jumlah Data', 'Jumlah yang sudah diinput', 'Jumlah yang belum diinput', 'Jumlah yang sudah diinput', 'Jumlah yang sudah diinput', and 'Jumlah yang sudah diinput'.

Gambar 4.7 Hasil Capaian Kinerja Pendamsos
Kelurahan Utan Kayu Selatan
Sumber: Aplikasi VervalBansos,(2024)

f. Kelurahan Pisangan Baru

The screenshot shows the VervalBansos application interface. On the left is a sidebar menu with options like 'Beranda', 'Daftar Baru', 'Cari Baru', and 'Monev'. The main area displays a form for data entry. At the top, it shows 'Nama: Verval Pendaftaran: Penda Damsos sebagai d' and 'Jenis Bantuan:'. Below this, there are several input fields for 'Kategori', 'Keterangan', and 'Nilai'. To the right of these fields, there are columns of numerical data representing different categories of social assistance, such as 'Jumlah yang tidak layak bantuan', 'Jumlah yang layak bantuan', and 'Jumlah yang tidak layak bantuan'.

Gambar 4.8 Hasil Capaian Kinerja Pendamsos
Kelurahan Pisangan Baru
Sumber: Aplikasi VervalBansos,(2024)

- b. Sebelum pengembangan melalui pelatihan dilakukan berapa target kerja yang dicapai dan berapa pula target kerja yang dicapai setelah mengikuti pelatihan?

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kasatepel Sosial disampaikan sebagai berikut:

Dengan adanya pengembangan melalui pelatihan pekerjaan lebih maksimal dari sebelum adanya pelatihan. Dimana kita bisa lihat kemampuan para petugas pendata dan pendamping sosial dari awal mulai bekerja sampai saat ini perubahan peningkatan kinerja nya sangat meningkat.

Selanjutnya hasil wawancara penulis dengan Korcam Matraman disampaikan sebagai berikut:

Menurut saya kurang lebih 75 % sebelum adanya pelatihan setelah ada pelatihan bisa lebih baik lagi

Lebih lanjut hasil wawancara penulis dengan Korkel disampaikan sebagai berikut:

Sebelum pengembangan cukup baik target kerja yang dicapai, tetapi setelah mendapatkan pelatihan dari Pusdatin menjadi lebih baik .

Hasil Wawancara penulis dengan 2 Pendamsos:

Anisa: Setelah diadakannya pelatihan yang tadinya kita kurang paham, ketika diadakan pelatihan kita mampu menyelesaikan pekerjaan dengan maximal. Dimana sebelum kita mengikuti pelatihan saya menyelesaikan pekerjaan 60 % memakan waktu yang cukup lama tetapi setelah diadakan pelatihan saya bisa mengerjakan pekerjaan dengan cepat.

Santi: sebelum saya mengikuti pelatihan saya bekerja kurang lebih target saya hanya bisa 75 % setelah saya mengikuti pelatihan saya bisa bekerja dengan baik bahkan saya bisa mengikuti target yang ditentukan dari pusat.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada para *key informant*, diperoleh hasil bahwa dari dimensi dari target pengembangan melalui pelatihan yang di sampaikan oleh *key informant* pada saat diwawancara oleh penulis bahwa petugas pendata dan pendamping sosial maupun pegawai lainnya, setelah mengikuti pengembangan melalui pelatihan hampir semua *key informat* merasakan dampak dari pelatihan. Dan hampir semua *key informant* menunjukkan hasil dari pelatihan dimana banyak sekali yang mereka peroleh dari pengetahuan mereka maupun keterampilan mereka.

Sedangkan berdasarkan hasil pengamatan langsung kepada petugas pendata dan pendamping sosial bahwa peningkatan kinerja mereka Sebelum pengembangan melalui pelatihan dalam capaian kerja yang diukur dari frekuensi kuantitas kerja dimana setelah mengikuti pelatihan para petugas pendata dan pendamping sosial dalam proses penyelesai pekerjaan dinilai cukup cepat dalam proses bekerja sehari hari. Hal ini sejalan dengan pendapat terori

dari Khaeruman (2015). Dimana Kuantitas yang diukur dari jumlah pekerjaan yang diselesaikan dari sebelum dan sesudah pelatihan.

3. Kerjasama

Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seseorang pendamsos untuk bekerjasama dengan pendamsos lainnya dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebenar-benarnya. Dalam penelitian ini penulis mewawancarai 5 (lima) *Key Informant* dengan pertanyaan yang sama yaitu:

- a. Bagaimana capaian target kerja selama ini, Apakah Bapak/Ibu mendapat bantuan dari petugas pendata dan pendamping sosial lainnya ?

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kasatepel Sosial disampaikan sebagai berikut:

Capaian kerja selama ini sudah sesuai yang direncanakan, untuk pekerjaan kami ini sifat nya bekerjasama dimana apabila ada team yang belum memenuhi target maka saya selaku kasatpel sosial akan mengarahkan bagi pendamsos yang sudah memenuhi target untuk membantu team lain sehingga kita satu kecamatan bisa menyelesaikan tugas sesuai target yang ditentukan dari pusat

Selanjutnya hasil wawancara penulis dengan Korcam Matraman disampaikan sebagai berikut:

Capaian kerja selama ini sudah baik dan Alhamdulillah kita selalu membantu satu sama lain, kita selalu berkordinasi dengan korkel maupun korcam apabila ada kendala di lapangan.

Lebih lanjut hasil wawancara penulis dengan Korkel disampaikan sebagai berikut:

Capaian baik selama ini, karena kita bekerja sebagai team tentu ada beberapa pekerjaan yang dapat bantuan dari Pendamsos lainnya

Hasil Wawancara penulis dengan 2 Pendamsos:

Anisa: Capaian kerja selama ini sudah baik, tentunya kita bekerja selalu saling membantu atau saling men-back up pekerjaan yang kita miliki

Santi: Untuk capaian target kerja sudah baik dan sesuai yang ditetapkan oleh kantor pusat. Alhamdulillah kita selalu saling membantu satu sama lain apabila ada yang membutuhkan bantuan dari pendamsos lain.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada para *key informant*, diperoleh hasil bahwa dari dimensi dari Kerjasama yang di sampaikan oleh *key informant* pada saat diwawancara oleh penulis bahwa petugas pendata dan pendamping sosial maupun pegawai lainnya, mereka selalu saling membantu satu sama lain. Sehingga target yang ditentukan oleh Pusdatin Kesos selalu tercapai.

Sedangkan berdasarkan hasil pengamatan langsung penulis kepada petugas pendata dan pendamping sosial dari Aspek Kerjasama dalam capaian target untuk menyelesaikan tugas. Disini saya melihat bahwa para petugas pendata dan pendamping sosial dalam proses pencapaian target berkerja selalu mendapatkan bantuan atau saling membantu dalam proses penyelesaian pekerjaan nya. Dimana saya menemukan ketika dalam wilayah kelurahan lain belum mencapai tugas yang diselesaikan pasti petugas pendata dan pendamping sosial yang sudah menyelesaikan tugasnya di wilayah mereka selalu membantu bagi wilayah yang belum selesai menyelesaikan target dalam menyelesaikan pekerjaanya. Hal ini sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Khaeruman(2021) dimana kemampuan seorang pegawai untuk bekerja sama dengan pegawai lainnya dalam menyelesaikan tugasnya yang telah

ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil yang sebenarnya.

- b. Apakah yang Bapak/Ibu rasakan dengan kerja team dapat membantu dalam penyelesaian pekerjaan?

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kasatepel Sosial disampaikan sebagai berikut:

Saya selaku kasatpel sosial merasakan sangat terbantu dengan adanya kerja team menurut saya pekerjaan jadi lebih cepat selesai apabila kita kerjakan bersama-sama.

Selanjutnya hasil wawancara penulis dengan Korcam Matraman disampaikan sebagai berikut:

Dengan adanya kerja team, Sangat membantu dalam bekerja sehari-hari. Contohnya jika ada yang sakit kita bisa saling membantu menyelesaikan tugas. sehingga proses pelaksanaan tugas bisa selesai sesuai target yang ditentukan.

Lebih lanjut hasil wawancara penulis dengan Korkel dapat disampaikan sebagai berikut:

Sangat membantu kita bisa saling berkoordinasi dengan lebih baik antara pendamsos antar kelurahan atau ke wilayah tempat bekerja

Hasil Wawancara penulis dengan 2 Pendamsos:

Anisa: ya, sangat membantu sehingga pekerjaan kita dapat selesai dengan cepat dan tepat waktu

Santi: saya merasakan dengan kerja team sangat membantu dalam penyelesain pekerjaan kita sehingga pekerjaan kita dapat selesai dengan target yang di tentukan oleh Pusdatin.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada para *key informant*, mengenai apa yang dirasakan dengan kerja team dapat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan, yang di

sampaikan *oleh key informant* pada saat diwawancara oleh penulis bahwa petugas pendata dan pendamping sosial maupun pegawai lainnya, menurut semua nya rata rata mengungkapkan sangat terbantu dengan adanya kerja team, dimana pekerjaan jadi cepat selesai sesuai target yang ditentukan.

Sedangkan berdasarkan hasil pengamatan langsung penulis kepada petugas pendata dan pendamping sosial dari aspek Kerjasama dalam kerja team dalam penyelesaian pekerjaan. disini saya melihat para petugas pendata dan pendamping sosial semua nya mengungkapkan sangat terbantu dengan adanya kerjateam dan saya juga melihat proses pekerjaan nya menjadi lebih cepat sehingga pekerjaan yang di targetkan oleh pusat bisa selesai sesuai waktu yang ditentukan. Hal ini sejalan dengan pendapat teori menurut Khaeruman (2021). Dimana dengan bekerja secara team dapat menyelesaikan pekerjaan dan mencapai daya guna dan hasil yang sebenar-benarnya.

Hasil Pelatihan

Dalam upaya untuk mendalami hasil Pelatihan yang sudah diberikan untuk para Petugas Pendata dan Pendamping Sosial maka penulis akan menggunakan Teori *Kirk Patrick*. Model Kirk Patrick maka penulis memiliki kelebihan karena sifatnya yang menyeluruh, sederhana dan mudah dipahami sehingga dapat digunakan untuk mengevaluasi berbagai macam program pelatihan dengan berbagai macam situasi. Disini peneliti mengambil ada 3 (tiga) level yang digunakan dalam mengevaluasi hasil pelatihan, yaitu :

a. Level 1 - *Reaction* (Reaksi)

Dalam dimensi ukur Reaksi yang diteliti adalah tingkat kepuasan pendamsos yang telah mengikuti pelatihan. Penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan respon dari peserta pelatihan terhadap kualitas penyelenggaraan

pelatihan. Penulis mewawancarai 5 (lima) Key Informant dengan pertanyaan yang sama yaitu :

1. Apakah anda merasa puas dengan materi yang diberikan oleh narasumber ?Jelaskan?

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kasatepel Sosial disampaikan sebagai berikut:

Ya,saya sangat puas terhadap penyelenggaraan Pelatihan ini di tambah lagi materi yang diberikan kepada para petugas pendata dan pendamping sosial sangat mudah di pahami.

Selanjutnya hasil wawancara penulis dengan Korcam Matraman disampaikan sebagai berikut:

Saya pribadi merasa sangat puas dengan materi yang diberikan oleh narasumber.materi yang diberikan sangat mudah dimengerti oleh saya apalagi saya yang sudah ibu-ibu

Lebih lanjut hasil wawancara penulis dengan Korkel disampaikan sebagai berikut:

Saya pribadi sangat puas dalam pelatihan ini di tambah materi yang diberikan sangat mudah di mengerti jadi saya semangat dalam belajar.

Hasil Wawancara penulis dengan 2 Pendamsos:

Anisa: ya, sangat puas dengan materi yang telah diberikan dalam pelatihan ini

Santi: saya merasakan sangat puas dengan di adakan pelatihan ini apalagi materi nya sangat mudah di pahami bagi saya dalam mengikuti pelatihan

2. Bagaimana menurut anda narasumber dalam memberikan pelatihan ini ?
Apakah anda merasa puas dengan narasumbernya ?Jelaskan

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kasatepel Sosial disampaikan sebagai berikut:

Menurut saya mengenai pelatihan ini dan narasumber nya sang baik dalam menjelaskan materi saya melihat disini para petugas pendata dan pendamping sosial sangat enjoy dan semangat dalam mengikuti pelatihan yang di berikan narasumber. Metode pembelajaran yang digunakan oleh narasumber juga sangat mudah di pahami dimana, narasumber lebih ke praktik sehingga mudah untuk di mengerti

Selanjutnya hasil wawancara penulis dengan Korcam Matraman disampaikan sebagi berikut:

Saya pribadi merasa sangat puas dengan narasumber dalam pelatihan ini dimana kita diberikan tahap demi tahap dalam proses pembelajaran ini, disini saya merasa sangat terbantu dengan adanya pelatihan ini di tambah narasumber nya saat mejelaskan sangat mudah saya pahami.

Lebih lanjut hasil wawancara penulis dengan Korkel disampaikan sebagai berikut:

Saya pribadi sangat puas dalam metode pembelajaran yang diberikan oleh narasumber. Narasumber nya juga sangat sabar dalam melatih kita.

Hasil Wawancara penulis dengan 2 Pendamsos:

Anisa: ya, sangat terbantu dengan narasumber dalam pelatihan ini. Materi yang diberikan dan cara narasumber memberikan penjelasan kepada kami sangat mudah di mengerti.

Santi: saya pribadi merasa sangat puas dengan metode yang diajarkan oleh narasumber. Dimana metode yang diberikan oleh narasumber dari penjelasan hingga praktik langsung sehingga saya lebih paham akan pembelajaran yang diberikan oleh narasumber.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada beberapa key informan yang telah mengikuti pelatihan , diperoleh hasil bahwa dari dimensi Reaksi yang telah disampaikan oleh key informant pada saat wawancara oleh penulis peserta sangat puas terhadap materi yang diberikan oleh narasumber dan metode pembelajaran yang diberikan oleh narasumber juga mudah di mengerti bagi para petugas pendata dan pendamping sosial. Hal ini dapat

dilihat dari hasil wawancara kepada key informant yang mengatakan bahwa materi yang diberikan narasumber dan metode pembelajarannya cukup mudah untuk dipahami. pelatih yang menyelenggarakan cukup sigap dalam membantu petugas pendata dan pendamping sosial selama mengikuti pelatihan dan pemerian materinya dan praktinya juga cukup mudah di mengerti

b. Level 2 – *Learning* (Pembelajaran)

Dalam Dimensi ukur Belajar yang diteliti adalah tingkat pemahaman terhadap materi yang diberikan pada saat mengikuti pelatihan. Pada penelitian ini penulis menggunakan *pre test* dan *post test* dengan melihat hasil praktik masing masing pendamsos. Para peserta Pelatihan yang berjumlah 5 (lima). Tingkat pengetahuan dan pemahaman Peserta pelatihan dapat di lihat pada table dibawah ini :

Tabel 4.2 .Presentase perbandingan hasil *pre-test* dan *post test*

No	Nama Peserta	<i>Pre-Test</i>	<i>Post-Test</i>	Keterangan
1.	Ferawati	30 %	55 %	Mengalami Peningkatan
2.	Santi Yuliani	20 %	50 %	Mengalami Peningkatan
3.	Nita Arvianti	25 %	50 %	Mengalami Peningkatan
4.	Annisa	50 %	80 %	Mengalami Peningkatan
5.	Tri Yuni	60 %	85 %	Mengalami Peningkatan

Sumber : Petugas Pendata dan Pendamping Sosial (2024)

Analisa Penulis :

Berdasarkan hasil *pre-test* dan *post-test* yang telah dilakukan kepada 5 petugas pendata dan pendamping sosial yang sudah mengikuti pelatihan. Maka penulis menganalisa bahwa dari total 5 (lima) orang petugas pendata dan pendamping sosial yang mengikuti pelatihan alhamdulillah semua nya mengalami peningkatan belajar. Dimana para petugas pendata dan pendamping sosial di lihat

dari hasil praktik mereka sangat menunjukkan peningkatan di dalam pengetahuan dan keterampilan yang telah di berikan oleh narasumber. Hasil *pre-test* dan *post-test* telah penulis sampaikan kepada Kasatpel Sosial selaku penanggungjawab . Penulis juga memberikan saran dan masukan kepada Kasatpel Sosial agar kedepannya dilakukan Analisa Kebutuhan Pelatihan yang dibutuhkan bagi para petugas pendata dan pendamping sosial.

c. Level – 3 *Behavior* (Perilaku)

Dalam dimensi ukur perilaku yang diteliti adalah perubahan perilaku kerja petugas pendata dan pendamping sosial setelah mereka kembali ke dalam lingkungan kerja. Yang dimaksud perilaku dalam hal ini adalah perilaku kerja yang ada hubungannya langsung dengan materi yang di sampaikan pada saat mengikuti Pelatihan. Penulis mewawancarai 5 (lima) *Key Informant* dengan pertanyaan yang sama yaitu :

Mengetahui apakah pengetahuan, keahlian, dan sikap yang diajarkan saat pelatihan benar-benar dimanfaatkan dan diaplikasikan ke dalam perilaku kerja peserta sehari-hari dan berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kinerja/kompetensi di unit masing-masing.

1. Menurut Bapak/Ibu bagaimana perilaku pengetahuan dan keahlian petugas pendata dan pendamping sosial setelah mengikuti Pelatihan ?

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kasatepel Sosial disampaikan sebagai berikut:

Saya sangat apresiasi terhadap perubahan perilaku yang terjadi pada petugas pendata dan pendamping sosial setelah mengikuti pelatihan. Karena setelah mengikuti pelatihan tersebut mereka sudah bisa menunjukkan peningkatan pengetahuan dan keterampilan para pendamsos dengan mengimplementasikannya dalam pekerjaan mereka sehari-hari sehingga kinerja para pendamsos lebih produktif..

Selanjutnya hasil wawancara penulis dengan Korcam Matraman disampaikan sebagai berikut:

Menurut saya, pengetahuan yang saya peroleh saat mengikuti Pelatihan sangat mempengaruhi perilaku kerja saya. Karena materi yang saya peroleh sangat berhubungan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Dan saya sekarang juga sangat memahami dalam penggunaan teknologi.

Lebih lanjut hasil wawancara penulis dengan Korkel disampaikan sebagai berikut:

Menurut saya pribadi, setelah saya mengikuti pelatihan sangat mempengaruhi perilaku kerja saya. Karena materi yang diberikan step by step sehingga saya mudah memahami sehingga saya bisa mempraktikkan langsung kedalam pekerjaan saya sehari-hari.

Hasil Wawancara penulis dengan 2 Pendamsos:

Anisa: Setelah saya mengikuti pelatihan, sangat membantu dan mempengaruhi perilaku saya dalam bekerja sehari – hari dan ilmu yang saya dapat setelah pelatihan saya bisa mempraktikkan langsung kedalam tugas saya sehari-hari.

Santi: Alhamdulillah setelah saya mengikuti pelatihan banyak sekali pengetahuan yang saya dapat sehingga saya bisa mengaplikasikan langsung kedalam pekerjaan saya sehari-hari

2. Menurut Bapak/Ibu bagaimana sikap para pendamsos setelah mengetahui pelatihan apakah ada peningkatan dalam bekerja atau tidak ? jika Iya jelaskan ?

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kasatepel Sosial disampaikan sebagai berikut:

Saya sangat apresiasi terhadap perubahan sikap para pendamsos dan saya juga merasakan perubahan peningkatan kinerja mereka. Menurut saya dengan di adakan pelatihan sangat berhasil dalam meningkatkan kinerja mereka.

Selanjutnya hasil wawancara penulis dengan Korcam Matraman disampaikan sebagai berikut:

Iya, saya sangat merasakan perubahan sikap saya setelah mengikuti pelatihan, banyak sekali perubahan yang saya rasakan. Dimana saya lebih paham dalam pekerjaan sehari-hari saya dan kinerja saya jadi cepat dari sebelum saya mengikuti pelatihan.

Lebih lanjut hasil wawancara penulis dengan Korkel disampaikan sebagai berikut:

Iya, Menurut saya pribadi, setelah saya mengikuti pelatihan sangat memengaruhi sikap saya dalam bekerja sehari-hari. Dimana saya dapat mengaplikasikan dalam tugas saya sehari-hari, Bahkan saya merasakan perubahan kerja saya lebih cepat dari sebelum saya mengikuti pelatihan.

Hasil Wawancara penulis dengan 2 Pendamsos:

Anisa: Iya, Alhamdulillah setelah saya mengikuti pelatihan banyak sekali perubahan sikap yang saya rasakan. Dimana setelah mengikuti pelatihan kinerja saya jadi lebih meningkat. Dan dalam keseharian saya bekerja saya bisa langsung mempraktikannya.

Santi: Iya, Alhamdulillah setelah saya mengikuti pelatihan perubahan yang saya rasakan dimana yang tadinya saya tidak bisa sekarang saya lebih paham dalam menyelesaikan pekerjaan saya sehari-hari.

Analisis Penulis :

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada 5(lima) key informant diatas, diperoleh hasil bahwa dari dimensi ukur perilaku kerja petugas pendata dan pendamping sosial setelah mengikuti kegiatan pelatihan ,pengetahuan dan keterampilan yang di peroleh peserta selama mengikuti Pelatihan menjadi meningkat. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian penulis bahwa setelah mengikuti kegiatan pelatihan Petugas Pendata dan Pendamping Sosial telah mendapatkan pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan teknologi. Beberapa pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti kegiatan Pelatihan dimana petugas pendata dan pendamping sosial bisa mengoperasikan ms.exel maupun ms.word dan mereka bisa mengaplikasikan dalam pekerjaan sehari-hari.Dari pengetahuan yang diperoleh peeserta selama mengikuti kegiatan pelatihan diatas, diharapkan

dapat diterapkan secara langsung dalam membantu kelancaran pelaksanaan kegiatan sehari-hari dalam bekerja.

C. Sintesis Pemecahan Masalah

1. Pengembangan melalui Pelatihan

Dari permasalahan yang ditemukan di Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial Kecamatan Matraman terkait pengembangan melalui pelatihan terkait dengan kemampuan petugas pendata dan pendamping sosial memang dirasakan berdampak pada kualitas dalam pelayanan maupun pengetahuan dalam proses bekerja. Jika kemampuan seorang petugas pendata dan pendamping sosial dianggap kurang memadai, maka kualitas pelayanan atau dalam hal kemampuan maka dalam menjalankan tugas sehari-hari akan terhambat.

Solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan maupun kemampuan pengetahuan para petugas pendata dan pendamping sosial dapat diperinci dalam beberapa tahap yaitu menganalisa kebutuhan pelatihan secara menyeluruh. Dalam hal ini dapat mencakup penilaian terhadap keterampilan dalam proses bekerja, dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan hasil pekerjaan dan pelayanan yang optimal terhadap warga.

Dari evaluasi kebutuhan tersebut, program pelatihan pengembangan dapat disusun dengan memperhitungkan berbagai aspek, termasuk pemahaman tentang layanan kepada masyarakat, pelatihan teknologi, dan pelatihan lainnya yang dapat meningkatkan pengetahuan petugas pendata dan pendamping sosial.

Selanjutnya instansi harus melakukan evaluasi berkala terhadap program pengembangan melalui pelatihan. Hal ini dapat dilakukan melalui penilaian yang mana bisa dilihat dari kualitas dan kuantitas para petugas pendata dan pendamping sosial dalam kinerjanya