SKRIPSI

ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI PADA UNIT TRANSFUSI DARAH PALANG MERAH INDONESIA KOTA MAKASSAR

AGNES ELISA

2016.136.00.052

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
MAKASSAR

2019

S K R I P S I

PENGESAHAN

ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI PADA UNIT TRANSFUSI DARAH PALANG MERAH INDONESIA KOTA MAKASSAR

Disusun dan Diajukan Oleh

AGNES ELISA

Nomor Pokok Mahasiswa : 2016.136.00.052

Telah Dipertahankan Di Depan Panitia Ujian Skripsi

Pada Tanggal 30 Juli 2019

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Menyetujui,

Dr. Muh. Syarif Ahmad, S.Sos., M.Pd.

Pembimbing

Mengetahui,

Ketua STIA LAN Makassar

Prof. Amir Imbaruddin, MDA, Ph.D.

NIP. 19640706 199303 1 001

SKRIPSI

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

JUDUL : **ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI PADA UNIT TRANSFUSI DARAH PALANG MERAH INDONESIA KOTA MAKASSAR**

Pada hari ini, Selasa 30 Juli 2019 telah dilaksanakan Ujian Skripsi Mahasiswa atas nama **Agnes Elisa** dengan Nomor Pokok 2016.136.00.052

Telah menyempurnakan skripsi sesuai saran dan rekomendasi Tim Penguji, jika setiap anggota penguji menanda tangani persetujuan di bawah ini :

Ketua Tim : Dr. Najmi Kamariah, S.E., M.Si. _____

Sekretaris : Jumalia Mannayong, S.Sos., M.Pd. _____

Anggota : Dr. Muh. Syarif Ahmad, S.Sos., M.Pd _____

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINSTRASI NEGARA MAKASSAR	No. Dokumen	SMM-FM-AKD-12.09
	Revisi	0
	Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
	Halaman	1

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI/TESIS

Dengan ini saya menyatakan bahwa sesungguhnya:

1. Karya Tulis saya berupa SKRIPSI/TESIS, saya ajukan untuk mendapatkan gelar akademik SARJANA (S1)/MAGISTER (S2) di STIA LAN Makassar, merupakan karya asli saya dan belum pernah diajukan oleh siapapun juga maupun pada perguruan tinggi lainnya.
2. Adapun pada karya tulis saya, terdapat tulisan yang saya kutip dan jelas disebutkan nama pengarang serta tercantum dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan ataupun ketidak benaran maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar dan sanksi lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.

Makassar, 30 Juli 2019

Yang menyatakan,

METERAI TEMPEL TGL 20 81047AFF778426240 6000 ENAM RIBU RUPIAH

AGNES ELISA

NPM. 2016.136.00.052

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas Berkat dan Karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penyusunan skripsi dengan judul "Analisis Kompetensi Pegawai Pada Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Makassar" ini dapat terselesaikan. Selain itu merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar serjana strata satu (S1) di Administrasi Publik, konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia, di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara. (STIA LAN) Makassar.

Keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik berkat bimbingan dari bapak DR. Muh. Syarif Ahmad, S. Sos., M. Pd selaku pembimbing Skripsi. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas waktu serta tenaga yang diberikan selama masa konsultasi hingga penyelesaian skripsi ini.

Penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak lainya. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Amir Imbaruddin, MDA, Ph.D selaku ketua STIA LAN Makassar, atas kesempatan yang diberikan untuk menimba ilmu di institusi pendidikan ini, juga atas izin yang diberikan untuk melakukan penelitian di lingkungan.
2. Bapak Dr. Alam Tauhid Syukur, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Pembangunan Tingkat Strata Satu STIA LAN

Makassar, atas arahan dan dukungan dalam proses pemilihan topic penelitian, penentuan pembimbing dan penguji proposal.

3. Bapak Drs. Sudirman, M.Si. selaku Penasihat Akademik penulis selama masa perkuliahan.
4. Segenap Bapak dan Ibu Dosen STIA LAN Makassar, yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu selama proses perkuliahan.
5. Segenap Civitas Akademik STIA LAN Makassar, atas pelayanan yang diberikan selama proses registrasi awal , perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini.
6. Segenap rekan-rekan Mahasiswa STIA LAN Makassar pada umumnya, dan Mahasiswa SI Ilmu Administrasi Publik & Bisnis Angkatan 2016.
7. Segenap pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan serta berbagai pengalaman pada proses penyususnan skripsi ini.

Secara khusus penulis juga menghanturkan rasa cinta, hormat, serta terimakasih yang sangat mendalam kepada yang tersayang Ibunda Tresia Kartini dan Ayahanda Fransiskus, atas semua doa, waktu, biaya, tenaga, cinta, perhatian, dan ketulusan untuk merawat membesarkan, dan mendidik penulis, sehingga penulis bisa seperti sekarang ini. Kepada saudari terkasih penulis, Epsan, Elda, dan Epel atas seluruh doa, kasih sayang, dorongan, semangat, dukungan bantuan dan perhatian kepada penulis selama ini. Dan kepada Kasmawati K dan Bella Putri Damayanti yang telah memberikan doa, dukungan, waktu, tenaga, semangat, dan bantuan yang begitu besar pula dalam menyelesaikan skripsi ini

sampai pada tahap akhir.

Dalam kesempatan ini juga penulis menyampaikan doa kepada seluruh pihak yang telah disebutkan di atas agar diberikan kesehatan, umur yang panjang serta rezeki yang lancar, Amin.

Dalam kesempatan ini tentunya tidak lepas dari kekurangan, baik aspek kualitas maupun aspek kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Semua ini didasarkan dari keterbatasan yang dimiliki penulis. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya, hanya kepada Tuhan Yesus penulis serahkan segalanya, mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi kita semua pada umumnya dan bagi penulis pada khususnya.

Makassar, 2019

Penulis

Agnes Elisa

INTISARI

AGNES ELISA, 2016.136.00.052.

ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI PADA UNIT TRANSFUSI DARAH PALANG MERAH INDONESIA KOTA MAKASSAR

Skripsi, 83 Hlm
Pembimbing, Dr. Muh. Syarif Ahmad, S. Sos., M. Pd

Kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seorang pegawai dan berkaitan dengan efektititas kinerja individu dalam pekerjaanya sehingga karyawan mampu melaksanakan tugasnya sesuai dengan kamampuan yang dimiliki. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kompetensi karyawan pada UTD PMI Kota Makassar yang dilihat dari aspek pengetahuan, keterampilan, konsep diri dan nilai-nilai, dan Karakter Pribadi yang di adopsi dari teori kompetensi oleh Spancer & Spancer.

Pokok masalah dalam penelitian Analisis Kompetensi Pegawai Pada Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Makassar. Informan sebanyak 4 orang pegawai UTD PMI Kota Makassar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan telaah dokumen kemudian diolah dalam bentuk deskriptif kualitatif.

Hasil peneltian yang diperoleh bahwa kompetensi pegawai pada Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Makassar dapat disimpulkan bahwa pegawai memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang kerja masing-masing pegawai. Dimana pegawai yang tergabung dalam UTD PMI sebelum terjun kelapangan dan mengerjakan tugas teknis maupun non teknis akan mendapatkan pelatihan terlebih dahulu selama 1 tahun, sehingga dengan demikian secara otomatis, pemenuhan kualifikasi kompetensi kerja di bidang masing-masing pegawai sudah terpenuhi.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i

LEMBAR PERSETUJUAN.....ii

KATA PENGANTAR iii

INTISARI..... vii

DAFTAR ISI..... viii

DAFTAR GAMBAR..... x

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang..... 1
B. Rumusan Masalah.....7
C. Tujuan Penelitian..... 7
D. Manfaat Penelitian..... 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9

A. Tinjauan Teori..... 9
    1. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia..... 9
    2. Pengertian Kompetensi..... 11
    3. Karakteristik Kompetensi..... 18
    4. Jenis Kompetensi..... 20
B. Hasil Penelitian Yang Relavan..... 24
C. Deskripsi Fokus Penelitian..... 25
D. Kerangka Konsep..... 28
E. Pertanyaan Penelitian..... 29

BAB III DESAIN DAN PROSEDUR PENELITIAN 31

A. Pendekatan Penelitian 31
B. Desain Penelitian..... 31
C. Sumber Data..... 31

D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data..... 32
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data..... 33
F. Keabsahan Data..... 35

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN..... 37

A. Gambaran Khusus PMI Cabang Kota Makassar..... 37
B. Visi, Misi, dan Stategi UTD PMI Kota Makassar..... 39
C. Struktur Organisasi PMI Cabang Kota Makassar..... 40
D. Keadaan Pegawai/Karyawan Pada PMI..... 42

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 44

A. Hasil Penelitian..... 44
B. Pembahasan..... 76

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan..... 81
B. Saran..... 82

DAFTAR PUSTAKA..... 84

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Kerangka Konsep.....	29
Tabel 2	Komponen Dalam Analisis Data.....	34
Tabel 3	Struktur Organisasi PMI Kota Makassar.....	40
Tabel 4	Keadaan Karyawan PMI Kota Makassar.....	42

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Palang Merah Indonesia (PMI) adalah sebuah organisasi perhimpunan, nasional di Indonesia yang bergerak dalam bidang social kemanusiaan dan kesehatan dituntut pula dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Tujuan utamanya bukan karena mencari laba, melainkan lebih mementingkan fungsi sosialnya, hal ini sesuai dengan tujuh prinsip dasar Gerakan Internasional Palang Merah dan Bulan Sabit Merah yaitu kemanusiaan, kesamaan, kesukarelaan, kemandirian, kesatuan, kenetralan, dan kesemestaan. Sampai saat ini PMI telah berada di 33 PMI Daerah (tingkat provinsi) dan sekitar 408 PMI Cabang (tingkat kota atau kabupaten) di seluruh Indonesia.

Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Makassar merupakan PMI Cabang yang berada dalam gerak Kepalang Merahan Indonesia. PMI Kota Makassar harus dapat menentukan ciri khas peranan sosialnya secara tepat dan maksimal. Tidak terlepas dari tugas-tugas pokoknya yang telah ditentukan seperti penyelenggaraan donor darah, pendidikan dan pelatihan, pembinaan terhadap generasi muda Palang Merah Remaja (PMR) serta relawan (KSR) yang peduli terhadap kemanusiaan, peningkatan kemampuan kesiapsiagaaan dalam menghadapi bencana alam dan lain sebagainya.

Berbagai kegiatan yang dilaksanakan oleh PMI Kota Makassar, kegiatan donor darah di Unit Transfusi Darah (UTD) PMI Kota Makassar merupakan salah satu proses yang melibatkan cukup banyak bagian dalam struktur organisasi PMI

Kota Makassar, oleh karena itu donor darah menjadi tanggung jawab seluruh bagian yang terkait dibawah pengawasan Direktur UTD. Umumnya PMI digolongkan sebagai organisasi nonprofit atau organisasi non bisnis. Tidak berbeda dengan UTD yang didirikan khusus untuk memberikan pelayanan donor darah secara optimal dan profesional. Situasi ini seringkali kurang menekankan pada manajemen yang efektif, sebab apabila hal ini lebih ditekankan maka akan dianggap merusak tujuan citra yang luhur dan mulia dari PMI sebagai lembaga sosial dan kemanusiaan.

PMI Kota Makassar sebagai lembaga yang bergerak di bidang pelayanan donor darah, UTD dalam menjalankan aktivitasnya memerlukan berbagai macam sumber daya yang dapat menunjang kelancaran kegiatan operasinya. Salah satu sumber daya yang penting tersebut adalah berbagai macam jenis peralatan medis sebagai aktiva lancar UTD. Suatu pelayanan donor darah UTD, persediaan peralatan medis merupakan bagian aktiva lancar yang terbesar dari total aktiva UTD. Karena itu memerlukan perhatian yang sangat besar dari manajemen UTD.

Terkait pada pemberian pelayanan dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam menjalankan bidang kerja karyawan PMI. Untuk kepentingan pelayanan menyediakan darah PMI Kota Makassar membutuhkan suatu sistem manajemen operasional yang mengatur, karena adanya manajemen operasional pembagian kerja dan proses kerja perusahaan dapat berjalan dengan baik sehingga mendukung pencapaian visi, misi, dan tujuan suatu perusahaan atau instansi. Adapun segi operasionalnya yaitu untuk mengetahui bagaimana pembagian kerja dan proses kerja disuatu perusahaan atau instansi.

PMI Kota Makassar juga berupaya meningkatkan kinerja sumber daya manusia dari karyawannya. Program peningkatan kemampuan karyawan dilakukan dengaan cara memberikan pelatihan kepada karyawannya. Pelatihan dilakukan sebelum penugasan yang disebut pelatihan pratugas untuk menyiapkan pengetahuan, ketramp ilan, sikap, dan mental sehingga siap melaksanakan tugas. Selain itu pelatihan juga dilaksanakan di pertengahan penugasan yaitu pelatihan penyegaran yang berguna untuk mensosialisasikan kebijakan, prosedur dan peraturan baru. Selain itu ada juga pelatihan yang bersifat insidentil, yang biasanya waktunya relatif singkat dan materinya sangat spesifik dan bersifat teknis. Selain kegiatan yang tersebut di atas PMI Kota Makassar juga membuat peraturan yang harus dipatuhi semua karyawannya yaitu berupa SOP (Standar Operasional Prosedur) tujuannya untuk mencapai kinerja yang berkualitas sehingga program manajemen operasional yang sudah ditetapkan bisa berjalan dengan baik dan mencapai tujuan.

Seiring dengan perkembangan PMI Kota Makassar dari tahun ke tahun diperlukan manajemen operasional yang maksimal, sehingga pada saat ini PMI Kota Makassar berkembang dengan baik. Perkembangan organisasi PMI ini agar mampu mencapai visi dan misi PMI, maka dibutuhkan kinerja karyawan yang memiliki kompetensi karyawan pada bidang masing-masing. Menurut (Ataunur & Ariyanto, 2015) untuk mendukung tujuan strategis perusahaan dan menjalankan tantangan yang terus berkembang diperlukan karyawan yang memiliki kinerja yang mampu mencapai target atau diatas target yang telah ditetapkan perusahaan pada masing-masing karyawan (*job goals*).

Pentingnya pegawai PMI Kota Makassar memiliki kualifikasi atau kompetensi baik dalam manajemen operasional maupun pelayanan dikarenakan PMI didirikan bertujuan khusus untuk memberikan pelayanan donor darah secara optimal dan profesional. Situasi ini seringkali kurang menekankan pada manajemen yang efektif, sebab apabila hal ini lebih ditekankan maka akan dianggap merusak tujuan citra yang luhur dan mulia dari PMI sebagai lembaga sosial dan kemanusiaan. Setiap kegiatan PMI banyak menggunakan berbagai macam jenis peralatan medis, sehingga kompetensi pegawai PMI sudah wajib dimiliki.

Secara tertulis kurikulum sebagaimana tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai tujuan, isi dan bahan pelajaran serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran untuk mencapai tujuan tertentu. Untuk hal penyelenggaraan Pendidikan dan Latihan (Diklat) PMI, diperlukan kurikulum pelatihan sebagai acuan dalam pelaksanaan diklat PMI yang dikembangkan berbasiskan kepada kompetensi. Kurikulum Diklat PMI mengacu pada kurikulum berbasis kompetensi yang menekankan pada pengembangan kemampuan (kompetensi) melakukan tugas-tugas dengan standar performa tertentu sehingga hasilnya berupa penguasaaan terhadap kompetensi tertentu secara nasional dengan kesesuaian dan potensi daerah (lokal) guna mendukung tugas pengembangan organisasi dan pelayanan kepalangmerahan.

Kurikulum Berbasis Kompetensi yang dimaksudkan dalam bidang Pendidikan dan Pelatihan PMI adalah serangkaian rencana dan pengaturan yang termuat dalam: Analisis Kompetensi Peserta, Analisis Tujuan Pembelajaran dan Pelatihan yang berorientasi pada kompetensi pelayanan Kepalangmerahan. Proses standarisasi pelatihan PMI mulai bergulir sejak tahun 2004 dengan kurikulum berbasis kompetensi. Saat ini telah tersusun 48 kurikulum standar nasional diklat PMI. Pemutakhiran secara parsial telah dilakukan sesuai dengan kebutuhan.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa pegawai PMI sebelum menjadi pegawai tetap maupun sukarelawan harus melalui berbagai pelatihan yang mencakup pada Analisis Kompetensi, Analisis pembelajaran dan pelatihan yang berorientasi pada kompetensi pelayanan Kepalangmerahan. Adapun permasalahan lain yang dihadapi oleh pegawai PMI Kota Makassar berdasarkan informasi diperoleh peneliti yaitu kompetensi yang dimiliki masing-masing pegawai berbeda dimana tugas yang diberikan oleh atasan tidak sesuai bidang yang dikerjakannya. Kemudian beban kerja yang dihadapi oleh pegawai dimana beban tersebut akan menyebabkan stres dan juga apabila tidak didukung dengan komunikasi yang baik dengan atasan maupun rekan kerja sendiri pekerjaan tidak akan terselesaikan.

Jumlah pegawai UTD PMI Kota Makassar saat ini berjumlah 95 orang terdiri dari 46 orang pegawai tetap, 46 orang pegawai kontrak, dan 3 orang merupakan pelatihan Konseling HIV dan IMS bagi Petugas UTD PMI, sehingga saat ini dengan jumlah pegawai yang ada untuk dimaksimalkan atau

dioptimalkan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi dimasing-masing unit bagian kerja UPTD PMI Kota Makassar. Untuk jumlah pegawai tetap dan kontrak saat ini sama banyak, dimana sebanyak 25 pegawai tetap yang berpendidikan terakhir strata 1 merupakan tenaga teknis yang diantaranya 13 orang telah mengikuti pelatihan dengan, sedangkan 12 orang lainnya belum pernah mengikuti pelatihan terkait bidang kerja di PMR, sedangkan untuk pegawai kontrak PMR sebanyak 28 orang yang bekerja dibidang teknis, yang keseluruhan belum pernah mengikuti pelatihan. Pentingnya seorang tenaga teknisi mengikuti pelatihan memberikan pengaruh pada penguasaan bidang kerja.

Kinerja pegawai Unit Transfusi Darah PMI Kota Makasar tidak lepas dari permasalahan yang ada. Hal ini berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan peneliti bahwa tingkat kedisiplinan pegawai antar individu kurang tertib pada saat jam masuk kantor yaitu pukul 07.30 masih ada pegawai yang terlambat untuk masuk kantor. Pengamatan ini didukung dengan pernyataan pegawai dari UTD yang mengeluhkan hal tersebut.

Permasalahan lain yang dihadapi oleh pegawai Unit Transfusi Darah PMI Kota Makassar berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti yaitu kompetensi yang dimiliki masing-masing pegawai berbeda dimana tugas yang diberikan oleh atasan tidak sesuai bidang yang dikerjakannya. Kemudian beban ker ja yang dihadapi oleh pegawai dimana beban tersebut akan menyebabkan stres dan juga apabila tidak didukung dengan komunikasi yang baik dengan atasan maupun rekan kerja sendiri pekerjaan tidak akan terselesaikan. Jumlah pegawai UTD PMI Kota Makassar saat ini berjumlah berjumlah 95 orang terdiri

dari 46 orang pegawai tetap, 46 orang pegawai kontrak, dan 3 orang merupakan pelatihan Konseling HIV dan IMS bagi Petugas UTD PMI, sehingga saat ini dengan jumlah pegawai yang ada untuk dimaksimalkan/dioptimalkan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi dimasing-masing unit bagian kerja UTD PMI Kota Makassar.

Adanya kendala seperti hanya beberapa orang pegawai saja yang memiliki kompetensi dimana tugas yang di kerjakan maka karyawan UTD PMI Kota Makassar harus menambah ilmunya dibidang lain, sehingga apabila atasan memerintahan tugas lain yang tidak sesuai bidangnya bisa diselesaikan dengan baik. Berdasarkan uraian sebelumnya, maka penulisan ini mengarah kepada permasalahan "***Analisis Kompetensi Pegawai pada Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Makassar***".

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dikemukakan pokok permasalahnnya adalah "Bagaimana Kompetensi Pegawai pada Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Makassar?".

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang akan dikaji, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kompetensi Pegawai pada Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh, manfaat terhadap kepentingan dunia akademik dan manfaat terhadap dunia praktis yang meliputi:

a. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan Ilmu Administrasi Negara pada bidang sumber Daya Manusia, khusus yang berkaitan dengan kompetensi pegawai yang meliputi kompetensi bidang dan teknis.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan sebagai informasi bagi organisasi / instansi terkait khususnya karyawan Unit Transfusi Darah PMI Kota Makassar tentang kompetensi terhadap kinerja pegawai.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. TINJAUAN TEORI

1. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan Untuk mendapatkan tenaga kerja yang sesuai dengan perusahan, perlu adanya perhatian dan pengaturan terhadap tenaga kerja, dalam hal ini dituntut adanya peranan manajemen sumber daya manusia. Menurut (Racmawati, 2013:25) mengemukakan pengertian manajemen sumber daya manusia yaitu:

Manajemen sumber daya manusia yaitu manajemen khusus yang mengatur masalah-masalah yang berhubungan dengan faktor produksi manusia dengan segala aktifitasnya dalam suatu perusahaan sehingga mereka dapat bekerja dengan efektifitas dan efisien.

Menurut (Muslih. 2014:20), mengemukakan pengertian manajemen sumber daya manusia

> Manajemen Sumber Daya Manusia di perlukan untuk meningkatkan efektifitas sumber daya manusia manusia yang berada dalam lingkup perusahaan. Tujuannya adalah memberikan kepada perusahaan dan juga anggota perusahaan suatu konsep kerja yang efektif baik secara yang kuantitas maupun kualitasnya. Tanpa adanya sumber daya manusia maka kegiatan perusahaan tidak akan berjalan sebagaimana mestinya meskipun pada saat ini otomatisasi telah memasuki setiap perusahaan, tetapi apabila pelaku dari pelaksana mesin tersebut yaitu manusia, tidak bisa membuat peranan yang diharapkan maka otomatisasi akan sia-sia.

Semakin besar organisasi maka tenaga kerja yang dibutuhkan semakin besar dan masalah yang di hadapi semakin kompleks, karena setiap manusia mempunyai pola pikir, pola sikap dan tingkah laku serta kepentingan yang

berbeda-beda, maka dari itu di perlukan adanya pengaturan tenaga kerja tersebut agar berbentuk aktifitas kerja yang seirama yang sesuai dengan tujuan perusahaan. Di bawah ini penulis akan mengemukakan beberapa definisi mengenai manajemen sumber daya manusia menurut beberapa ahli, diantaranya:

Menurut Racmawati (2013:3), mengemukakan pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia bahwa:

> Manajemen Sumber Daya Manusia adalah "Suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawas kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelapasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan idividu, organisasi dan masyarakat".

Sadili Samsudin (2012:22) menyebutkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi manusia sebagai individu anggota organisasi atau perusahaan bisnis. Mangkunegara (2013:2) mengemukakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah

> "Suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi".

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses antara perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian diri dari pengadaan,

pengembangan, kompensasi, pengintegrasian dan pemeliharaan untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan.

Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia tersebut dapat terinci menjadi empat tujuan utama (Ricky W. 2013: 54) sebagai berikut:

a. Tujuan sosial
   Tujuan sosial MSDM adalah agar organisasi atau perusahaan bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya. Organisasi atau perusahaan bisnis di harapkan dapat meningkatkan kualitas masyarakat dan menbantu memecahkan masalah-masalah sosial seperti program kesehatan lingkungan, proyek perbaikan lingkungan, program perbaikan lingkungan, program pelatihan dan pengembangan, serta menyelenggarakan dan mensponsori berbagai kegiatan sosial.
b. Tujuan organisasional
   Tujuan organisasional adalah sasaran formal yang di buat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya. Departemen sumber daya manusia di bentuk untuk membantu para manajer mewujudkan tujuan organisasi.
c. Tujuan fungsional
   Tujuan fungsional adalah tujuan untuk mempertahankan kontribusi departemen sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Departemen sumber daya manusia dituntut untuk mampu menyediakan program-program rekrutmen dan pelatihan ketenaga kerjaan.

2. Pengertian Kompetensi

Kompetensi berasal dari kata "*competency*" merupakan kata benda yang menurut Powell dalam Prihadi (2013:142) diartikan sebagai 1) kecakapan, kemampuan, kompetensi 2) wewenang. Kata sifat dari competence adalah competent yang berarti cakap, mampu, dan tangkas.Pengertian kompetensi ini pada prinsipnya sama dengan pengertian kompetensi menurut Stephen Robbin (2014:38) bahwa:

> Kompetensi adalah kemampuan atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan ini ditentukan oleh 2 (dua) faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

> Kompetensi menurut Spencer & Spencer dalam Palan (2014:54) adalah sebagai karakteristik dasar yang dimiliki oleh seorang individu yang berhubungan secara kausal dalam memenuhi kriteria yang diperlukan dalam menduduki suatu jabatan.

Kompetensi terdiri dari 4 tipe karakteristik, yaitu faktor bawaan (karakter dan respon yang konsisten), konsep diri (gambaran diri), pengetahuan (informasi dalam bidang tertentu) dan keterampilan (kemampuan untuk melaksanakan tugas).

Hal ini sejalan dengan pendapat Becker and Ulrich dalam Suparno (2012:24) bahwa

> *Competency refers to an individual's knowledge, skill, ability or personality characteristics that directly influence job performance*. Artinya, kompetensi mengandung aspek-aspek pengetahuan, ketrampilan (keahlian) dan kemampuan ataupun karakteristik kepribadian yang mempengaruhi kinerja.

Berbeda dengan Fogg (2013:90) yang membagi Kompetensi menjadi 2 (dua) kategori yaitu:

> Kompetensi dasar dan yang membedakan kompetensi dasar (*Threshold*) dan kompetensi pembeda (*differentiating*) menurut kriteria yang digunakan untuk memprediksi kinerja suatu pekerjaan. Kompetensi dasar (*Threshold competencies*) adalah karakteristik utama, yang biasanya berupa pengetahuan atau keahlian dasar seperti kemampuan untuk membaca, sedangkan kompetensi differentiating adalah kompetensi yang membuat seseorang berbeda dari yang lain.

Pengertian kompetensi sebagai kecakapan atau kemampuan juga dikemukakan oleh Robert A. Roe (2013:73) sebagai berikut:

> *Competence is defined as the ability to adequately perform a task, duty or role. Competence integrates knowledge, skills, personal values and attitudes. Competence builds on knowledge and skills and is acquired through work experience and learning by doing.*

Kompetensi dapat digambarkan sebagai kemampuan untuk melaksanakan satu tugas, peran atau tugas, kemampuan mengintegrasikan pengetahuan, ketrampilan-ketrampilan, sikap-sikap dan nilai-nilai pribadi, dan kemampuan untuk membangun pengetahuan dan keterampilan yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran yang dilakukan.

Secara lebih rinci, Spencer dan Spencer dalam Palan (2014:84) mengemukakan bahwa:

> kompetensi menunjukkan karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian yang dibawa seseorang yang berkinerja unggul (*superior performer*) di tempat kerja. Ada 4 (empat) karakteristik yang membentuk kompetensi yakni:
> 1) Faktor pengetahuan meliputi masalah teknis, administratif, proses kemanusiaan, dan sistem.
> 2) Keterampilan; merujuk pada kemampuan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan.
> 3) Konsep diri dan nilai-nilai; merujuk pada sikap, nilai-nilai dan citra diri seseorang, seperti kepercayaan seseorang bahwa dia bisa berhasil dalam suatu situasi.
> 4) Karakteristik pribadi; merujuk pada karakteristik fisik dan konsistensi tanggapan terhadap situasi atau informasi, seperti pengendalian diri dan kemampuan untuk tetap tenang dibawah tekanan.

Pernyataan di atas mengandung makna bahwa kompetensi adalah karakteristik seseorang yang berkaitan dengan kinerja efektif atau unggul dalam situasi pekerjaan tertentu. Kompetensi dikatakan sebagai karakteristik dasar (*underlying characteristic*) karena karakteristik individu merupakan bagian yang mendalam dan melekat pada kepribadian seseorang yang dapat dipergunakan

untuk memprediksi berbagai situasi pekerjaan tertentu. Kemudian dikatakan berkaitan antara perilaku dan kinerja karena kompetensi menyebabkan atau dapat memprediksi perilaku dan kinerja.

Peraturan Pemerintah (PP) No. 23 Tahun 2004, tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) menjelaskan tentang sertifikasi kompetensi kerja sebagai suatu proses pemberian sertifikat kompetensi yang dilakukan secara sistimatis dan objektif melalui uji kompetensi yang mengacu kepada standar kompetensi kerja nasional Indonesia dan atau Internasional. Menurut Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negeri Nomor: 46A tahun 2003, tentang pengertian kompetensi adalah: kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang Pegawai Negeri Sipil berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien.

Dari uraian pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kompetensi yaitu sifat dasar yang dimiliki atau bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan sebagai dorongan untuk mempunyai prestasi dan keinginan berusaha agar melaksanakan tugas dengan efektif. Ketidaksesuaian dalam kompetensi-kompetensi inilah yang membedakan seorang pelaku unggul dari pelaku yang berprestasi terbatas. Kompetensi terbatas dan kompetensi istimewa untuk suatu pekerjaan tertentu merupakan pola atau pedoman dalam pemilihan karyawan (*personal selection*), perencanaan

pengalihan tugas (*succession planning*), penilaian kinerja (*performance appraisal*) dan pengembangan (development)

Kompetensi adalah penguasaan terhadap seperangkat pengetahuan, ketrampilan, nilai nilai dan sikap yang mengarah kepada kinerja dan direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak sesuai dengan profesinya (Spencer dan Spencer dalam Palan, 2014:86).

> Selanjutnya, Wibowo (2013:86) mengemukakan kompetensi diartikan sebagai kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut, dengan demikian kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai suatu yang terpenting. Kompetensi sebagai karakteristik seseorang berhubungan dengan kinerja yang efektif dalam suatu pekerjaan atau situasi.

Berdasarkan pengertian kompetensi tersebut di atas, terlihat bahwa fokus kompetensi adalah untuk memanfaatkan pengetahuan dan ketrampilan kerja guna mencapai kinerja optimal. Kompetensi adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh seseorang berupa pengetahuan ketrampilan dan faktor-faktor internal individu lainnya untuk dapat mengerjakan sesuatu pekerjaan, dengan kata lain, kompetensi adalah kemampuan melaksanakan tugas berdasarkan pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki setiap individu. Berikut ini akan diuraikan secara rinci masing masing karakteristik kompetensi sebagaimana yang dikemukakan oleh spencer dan spencer (Palan, 2014:56), sebagai berikut:

a. Pengetahuan

Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang pada bidang tertentu.

Menurut Spencer dan Spencer dikutip oleh Sutoto (2014), cluster pengetahuan meliputi kompetensi *analytical thinking* (AT), *conceptual thinking* (CT), dan *technical/professional/managerial expertise* (EXP).

1) *Analytical thinking* (AT) adalah kemampuan memahami situasi dengan merinsinya menjadi bagian-bagian kecil, atau melihat implikasi sebuah situasi secara rinci. Pada intinya, kompetensi ini memungkinkan seseorang berpikir secara analitis atau sistematis terhadap sesuatu yang kompleks.
2) *Conceptual thinking* adalah memahami sebuah situasi atau masalah dengan menempatkan setiap bagian menjadi satu kesatuan untuk mendapatkan gambar yang lebih besar. Termasuk kemampuan mengidentifikasikan pola atau hubungan antar situasi yang tidak secara jelas terkait; mengidentifikasi isu mendasar atau kunci dalam situasi yang kompleks. *Conceptual thinking* ini bersifat kreatif, konsepsional, atau induktif.
3) *Expertise* termasuk pengetahuan terkait pada pekerjaan (biasa teknikal, profesional, atau manajerial), dan juga motivasi untuk memperluas, memanfaatkan, dan mendistribusikan pengetahuan tersebut.

Pegawai harus memiliki pengetahuan yang memadai dalam melaksanakan tugas yang telah dibebankan kepadanya, sehingga pelaksanaan pekerjaan menjadi efisien dan sesuai dengan standar yang diharapkan oleh tugas pokok dan fungsi yang telah melekat padanya.

b. Keterampilan

Keterampilan adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas tertentu baik secara fisik maupun mental.

Menurut Spencer dan Spencer dikutip Sutoto (2014), keterampilan meliputi kompetensi *concern for order, initiative, impact and influence*, dan *information seeking*.

1) *Concern for order* merupakan dorongan dalam diri seseorang untuk mengurangi ketidakpastian di lingkungan sekitarnya, khususnya berkaitan dengan pengaturan kerja, instruksi, informasi, dan data.
2) *Initiative* merupakan dorongan bertindak untuk melebihi yang dibutuhkan atau yang dituntut dari pekerjaan, melakukan sesuatu tanpa menunggu perintah terlebih dahulu. Tindakan ini dilakukan untuk memperbaiki atau meningkatkan hasil pekerjaan atau menghindari timbulnya masalah atau menciptakan peluang baru.

3) *Impact* dan *influence* merupakan tindakan membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau mengesankan sehingga orang lain mau mendukung agendanya.
4) *Information seeking* merupakan besarnya usaha tambahan yang dikeluarkan untuk mengumpulkan informasi lebih banyak.

Keterampilan yang dimiliki pegawai dapat memudahkan pegawai dalam melaksanakan tugasnya, sehingga kualitas hasil pekerjaan dapat maksimal bahkan melebihi harapan dari pimpinan dan target organisasi. Dengan keterampilan seperti yang didefinisikan oleh Spencer dan Spencer, maka pegawai dapat mencapai target bahkan melebihinya.

c. Konsep Diri dan Nilai-Nilai

Konsep diri dan nilai – nilai adalah sikap dan nilai – nilai yang dimiliki seseorang.

Menurut Spencer dan Spencer dikutip oleh Sutoto (2014:76), konsep diri dan nilai-nilai meliputi kompetensi *developing others, directiveness: assertiveness and use of positional power, teamwork, and cooperation, team leadership, interpersonal understanding*, dan *customer orientation*.

1) *Developing others* adalah versi khusus dari impact and influence, berupa kemauan untuk mengembangkan orang lain. Esensi dari kompetensi ini terletak pada kemauan serius untuk mengembangkan orang lain dan dampaknya ketimbang sebuah peran formal.
   Bisa dengan mengirim orang ke program training secara rutin untuk memenuhi kebutuhan pekerjaan dan perusahaan. Cara lain adalah dengan bekerja untuk mengembangkan para kolega, klien, bahkan atasan.
2) *Teamwork and cooperation* berarti kemauan sungguh-sungguh untuk bekerja secara kooperatif dengan pihak lain, menjadi bagian sebuah tim, bekerja bersama sehingga menjadi kompetitif.
3) *Directiveness assertiveness and use of positional power* mencerminkan kemauan untuk membuat orang lain selaras dengan keinginannya.
4) *Team leadership* adalah kemauan untuk berperan sebagai pemimpin tim atau kelompok lain. Jadi berkaitan dengan keinginan untuk memimpin orang lain.
5) *Interpersonal understanding* merupakan kemampuan untuk memahami dan mendengarkan hal-hal yang tidak diungkapkan dengan perkataan,

bisa berupa pemahaman atas perasaan, keinginan, atau pemikiran orang lain.

6) *Customer service orientation* merupakan keinginan untuk menolong atau melayani pelanggan atau orang lain.

Konsep diri dan nilai - nilai dari pegawai dibutuhkan dalam pengembangan organisasi, sehingga kinerja pegawai secara keseluruhan dapat meningkat. Akibatnya tujuan organisasi dapat tercapai dengan kinerja pegawai secara keseluruhan meningkat.

d. Karakteristik Pribadi

Karakteristik pribadi adalah watak yang membuat orang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu.

Menurut Spencer dan Spencer dikutip oleh Sutoto (2014:52), karakteristik pribadi meliputi kompetensi *self control, self confidence, flexibility*, dan *organisational commitment*.

1) *Self control* merupakan kemampuan untuk mengendalikan emosi diri sehingga mencegah untuk melakukan tindakan-tindakan yang negatif pada saat ada cobaan, khususnya ketika menghadapi tantangan atau penolakan dari orang lain atau pada saat bekerja di bawah tekanan.
2) *Self confidence* merupakan keyakinan seseorang pada kemampuan diri sendiri untuk menyelesaikan suatu tugas atau tantangan.
3) *Flexibility* merupakan kemampuan menyesuaikan diri dan bekerja secara efektif pada berbagai situasi, dengan berbagai rekan atau kelompok berbeda; kemampuan untuk memahami dan menghargai perbedaan dan pandangan yang bertentangan atas suatu isu.
4) *Organizational commitment* merupakan kemampuan dan kemauan seseorang untuk mengaitkan apa yang diperbuat dengan kebutuhan, prioritas dan tujuan organisasi; berbuat sesuatu untuk mempromosikan tujuan organisasi atau untuk memenuhi kebutuhan organisasi; dan menempatkan misi organisasi diatas keinginan diri sendiri atau peran profesionalnya.

Berdasarkan pada uraian diatas menunjukkan bahwa karakteristik pribadi mencakup kompetensi *self control, self confidence, flexibility*, dan *organisational commitment*.

3. Karakteristik Kompetensi

Menurut Spencer and Spencer dalam Prihadi (2013:38-39) terdapat 4 (lima) karakteristik kompetensi, yaitu:

a. Sifat (*traits*) adalah karakteristik fisik dan respons-respons konsisten terhadap situasi atau informasi.
b. Konsep diri (*Self – Concept*) adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang.
c. Pengetahuan (*Knowledge*), adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Pengetahuan (knowledge) merupakan kompetensi yang kompleks
d. Ketrampilan (*Skill*), adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental.

Kompetensi dapat dihubungkan dengan kinerja dalam sebuah model alir sebab akibat yang menunjukkan bahwa tujuan, perangai, konsep diri, dan kompetensi pengetahuan yang kemudian memprakirakan kinerja kompetensi mencakup niat, tindakan dan hasil akhir. Misalnya, motivasi untuk berprestasi, keinginan kuat untuk berbuat lebih baik dari pada ukuran baku yang berlaku dan untuk mencapai hasil yang maksimal, menunjukkan kemungkinan adanya perilaku kewiraswastaan, penentuan tujuan, bertanggung jawab atas hasil akhir dan pengambilan resiko yang diperhitungkan. Lebih lanjut menurut Spencer and Spencer dalam Surya Dharma (2013:41), karakteristik pribadi yang mencakup perangai, konsep dan pengetahuan memprediksi tindakan-tindakan perilaku keterampilan, yang pada gilirannya akan memprediksi prestasi kerja.

Selanjutnya jika kita lihat arah pada gambar tersebut bahwa bagi organisasi yang tidak memilih, mengembangkan dan menciptakan motivasi kompetensi untuk karyawannya, jangan harap terjadi perbaikan dan produktivitas, profitabilitas dan kualitas terhadap suatu produk dan jasa.

Berdasarkan hubungan kompetensi di atas terlihat bahwa pengetahuan merupakan input utama karakteristik personal (kompetensi) yang perlu dikembangkan untuk meningkatkan kinerja. Hal ini sesuai dengan pengertian pengetahuan itu sendiri sebagaimana dikemukakan oleh Carrillo, P., Robinson, (2012:46) bahwa:

1. *Tacit Knowledge*.
   Pada dasarnya tacit *knowledge* bersifat personal, dikembangkan melalui pengalaman yang sulit untuk diformulasikan dan dikomunikasikan Berdasarkan pengertiannya, maka tacit knowledge dikategorikan sebagai personal knowledge atau dengan kata lain pengetahuan yang diperoleh dari individu (perorangan).
2. *Explicit knowledge*
   Explicit knowledge bersifat formal dan sistematis yang mudah untuk dikomunikasikan dan dibagi. Penerapan explicit knowledge ini lebih mudah karena pengetahuan yang diperoleh dalam bentuk tulisan atau pernyataan yang didokumentasikan, sehingga setiap karyawan dapat mempelajarinya secara independent.

   Explicit knowledge adalah prosedur kerja (*job procedure*) dan teknologi.

Job procedure adalah tanggung jawab atau tugas yang bersifat formal atau perintah resmi atau cara melakukan hal-hal tertentu, dimana salah satu bentuk konkrit dari *explicit knowledge* adalah *Standard Operation Procedure. Standard Operation Procedure* atau prosedur pelaksanaan dasar dibuat untuk mempertahankan kualitas dan hasil kerja, dimana tugas-tugas akan semakin mudah dikerjakan dan tamu akan terbiasa dengan sistem pelayanan yang ada yang terdapat pada knowledge management, dikenal sebagai media yang mempermudah penyebaran *explicit knowledge.*

Carrillo, P., Robinson, (2012:47) memberikan definisi bahwa:

Salah satu teknologi paling mutakhir yang saat ini digunakan oleh banyak perusahaan untuk proses penyebaran *knowledge* adalah intranet, dimana hal ini didasarkan pada kebutuhan untuk mengakses k*nowledge* dan melakukan kolaborasi, komunikasi serta *sharing knowledge* secara "*on line*". Kinerja dari seseorang pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individu karena masing-masing dari karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda. Kinerja seseorang tergantung pada kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh

4. Jenis Kompetensi

Menurut Spencer and Spencer dalam Surya Dharma (2013:47)

Kompetensi dapat dibagi dua kategori yaitu 1). Kompetensi dasar (*Threshold Competency*, dan 2). Kompetensi pembeda (*differentiating Competency*). *Threshold competencies* adalah karakteristik utama (biasanya pengetahuan atau keahlian dasar seperti kemampuan untuk membaca) yang harus dimiliki oleh seseorang agar dapat melaksanakan pekerjaannya.

Differentiating competencies adalah faktor-faktor yang membedakan individu yang berkinerja tinggi dan rendah. Charles E. Jhonson dalam Wina Sanjaya (2014:34) membagi kompetensi kedalam 3 bagian yakni:

1) Kompetensi pribadi, yakni kompetensi yang berhubungan dengan pengembangan kepribadian (*personal competency*),
2) Kompetensi professional, yakni kompetensi atau kemampuan yang berhubungan dengan penyelesaian tugas-tugas tertentu,
3) Kompetensi sosial, yakni kompetensi yang berhubungan dengan kepentingan sosial.

Sedangkan pada Kunandar (Surya Dharma (2013:54), kompetensi dapat dibagi 5 (lima) bagian yakni:

a. Kompetensi intelektual, yaitu berbagai perangkat pengetahuan yang ada pada diri individu yang diperlukan untuk menunjang kinerja
b. Kompetensi pribadi, yakni perangkat perilaku yang berkaitan dengan kemampuan individu dalam mewujudkan diri, transformasi diri, identitas diri dan pemahaman diri.
c. Kompetensi sosial, yakni perangkat perilaku tertentu yang merupakan dasar dari pemahaman diri sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari lingkungan sosial.
d. Kompetensi fisik, yakni perangkat kemampuan fisik yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas

e. Kompetensi spiritual, yakni pemahaman, penghayatan serta pengamalan kaidah-kaidah keagamaan.

Masih mengenai kategori atau klasifikasi kompetensi, Smith dan Milleship (2014:7) mengatakan kompetensi dapat meliputi aspek pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku karyawan. Dalam arti luas, kompetensi ini akan terkait dengan strategi organisasi dan pengertian kompetensi ini dapatlah kita padukan dengan ketrampilan dasar (*soft skill*), ketrampilan baku (*hard skill*), ketrampilan sosial (*social skill*), dan ketrampilan mental (mental skill). Keterampilan baku (*hard skill* mencerminkan pengetahuan dan keterampilan fisik SDM, ketrampilan dasar (*soft skill*) menunjukkan intuisi, kepekaan SDM, ketrampilan sosial (*social skill*) menunjukkan keterampilan dalam hubungan sosial SDM, ketrampilan mental (mental skill) menunjukkan ketahanan mental SDM. Di dalam perkembangan manajemen SDM, saat ini sedang ramai dibicarakan mengenai bagaimana mengelola SDM berbasis kompetensi.

Berdasarkan uraian tentang jenis kompetensi di atas, kompetensi diklasifikasikan kedalam 2 (dua) jenis, pertama kompetensi profesional, yaitu kompetensi yang berhubungan dengan peran yang kita pilih. Kedua adalah kompetensi umum, yaitu kompetensi yang harus kita miliki sebagai seorang manusia. Misalnya kompetensi untuk menjadi suami atau istri yang baik.

Proses perolehan kompetensi (*competency acquisition process*) menurut Surya Dharma (2013:38) telah dikembangkan untuk meningkatkan tingkat kompetensi yang meliputi:

a. Pengakuan (*Recognition*). Suatu simulasi atau studi kasus yang memberikan kesempatan peserta untuk mengenali satu atau lebih

kompetensi yang dapat memprediksi individu berkinerja tinggi di dalam pekerjaannya sehingga seseorang dapat berjalan dari pengalaman simulasi tersebut.

b. Pemahaman (*Understanding*). Instruksi kasus termasuk modeling perilaku tentang apa itu kompetensi dan bagaimana penerapan kompetensi tersebut.
c. Pengkajian (*Assessment*). Umpan balik kepada peserta tentang berapa banyak kompetensi yang dimiliki peserta (membandingkan skor peserta). Cara ini dapat memotivasi peserta mempelajari kompetensi sehingga mereka sadar adanya hubungan antara kinerja yang aktual dan kinerja yang ideal.
d. Umpan balik (*Feedback*). Suatu latihan dimana peserta dapat mempraktekkan kompetensi dan memperoleh umpan balik bagaimana peserta dapat melaksanakan pekerjaan tertentu dibanding dengan seseorang yang berkinerja tinggi.
e. Permohonan kerja (*Job Application*) agar dapat menggunakan kompetensi didalam kehidupan nyata.

Apa yang dapat kita katakan atau perkirakan mengenai kompetensi yang mungkin dibutuhkan untuk memenuhi tantangan baru dimasa depan dan bentuk-bentuk organisasi baru yang akan kita hadapi. Dari pemikiran Mitrani, Palziel dan Fitt dalam Surya Dharma (2013:18) dapat diindentifikasi beberapa pokok pikiran tentang kualitas yang perlu dimiliki orang pada tingkat eksekutif, manajer, dan karyawan.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Siwantara (2014) melakukan penelitian dengan judul: Pengaruh Kompetensi Profesional dan Motivasi Kerja serta Iklim Organisasi terhadap Disiplin Kerja dan Kinerja Dosen Politeknik Negeri Bali, bahwa kompetensi profesional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dosen Politeknik Negeri Bali, yang berarti bahwa semakin baik kompetensi profesional dosen Politeknik Negeri Bali, maka semakin baik pula kinerjanya dan sebaliknya semakin buruk komptensi profesional dosen Politeknik Negeri Bali, maka semakin buruk pula kinerjanya, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dosen Politeknik Negeri Bali, yang berarti bahwa semakin baik motivasi kerja dosen Politeknik Negeri Bali semakin baik pula kinerjannya dan sebaliknya semakin buruk motivasi kerja dosen Politeknik Negeri Bali, semakin buruk pula kinerjanya, dan iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dosen Politeknik Negeri Bali, yang berarti bahwa semakin baik iklim organisasi, semakin baik pula kinerjanya, sebaliknya semakin buruk iklim organisasi, semakin buruk pula kinerjanya.

Suwarni (2014) melakukan penelitian dengan judul: Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Dosen di Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh secara simultan antara kecerdasan emosional, kompetensi dan motivasi terhadap kinerja dosen di program studi ilmu keperawatan universitas sahid Surakarta. Berdasarkan hasil analisis regresi yang berpangaruh parsial dapat diketahui bahwa variabel kecerdasan emosional,

kompetensi dan motivasi terhadap kinerja diperoleh kesimpulan bahwa variabel kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja dosen di program studi ilmu keperawatan universitas sahid Surakarta.

Yudi Supiyanto (2015) melakukan pnenelitian dengan judul "Pengaruh Kompensasi, Kompetensi dan Komitmen Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Koperasi". Temuan penelitian menunjukkan bahwa 1) kompensasi, kompetensi dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan; 2) kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan; 3) kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan; komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan; 5) kompensasi, kompetensi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan; 6) kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan; 7) kompetensi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan; 8) komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan; dan 9) kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

C. Deskripsi Fokus Penelitian

Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Kompetensi adalah kapasitas seseorang untuk menangani suatu pekerjaan atau tugas berdasarkan satu standar yang telah ditetapkan.

2. Pengetahuan adalah informasi dan hasil pembelajaran yang diperoleh oleh pegawai baik dari proses pembelajaran maupun pengalaman dan pengetahuan dapat ditelusuri melalui pengetahuan tentang pekerjaan; merupakan bidang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan (dapat teknik, profesional maupun manajerial), dan motivasi untuk mengungkapkan, mengembangkan dan membagikan pengetahuannya yang terkait pekerjaan terhadap orang lain.
3. Keterampilan adalah kemampuan, kecakapan, kepandaian, kecekatatan pegawai dalam menyelesaikan tugas pekerjaan. Untuk mengetahui keterampilan pegawai akan ditelusuri dengan:
    a) Mencari informasi; merupakan besarnya usaha tambahan yang dikeluarkan untuk mengumpulkan informasi lebih banyak.
    b) Proaktif; merupakan dorongan bertindak untuk melebihi yang dibutuhkan atau yang dituntut dari pekerjaan, melakukan sesuatu tanpa menunggu perintah terlebih dahulu.
    c) Perhatian terhadap kejelasan tugas, kualitas dan ketelitian kerja; merupakan dorongan dalam diri seseorang untuk mengurangi ketidakpastian di lingkungan sekitarnya, khususnya berkaitan dengan pengaturan kerja, instruksi, informasi, dan data.
4. Konsep diri dan nilai-nilai merujuk pada sikap. Sikap adalah pandangan, nilai perbuatan, kelakuan, unjuk kerja dalam melakukan suatu tugas pekerjaan. Untuk mengetahui sikap pegawai akan ditelusuri melalui:

a) Kemampuan mengarahkan; merupakan kemampuan memerintah dan mengarahkan orang lain untuk melakukan sesuatu sesuai posisi dan kewenangannya.
b) Kerjasama kelompok; merupakan dorongan dan kemampuan untuk bekerjasama dengan orang lain, menjadi bagian dari suatu kelompok dalam melaksanakan suatu tugas.
c) Memimpin kelompok; merupakan keinginan dan kemampuan untuk berperan sebagai pemimpin kelompok.

5. Karakteristik Pribadi merujuk kepada bakat. Bakat adalah suatu karakteristik unik individu yang membuatnya mampu atau tidak mampu melakukan suatu aktivitas dan tugas secara mudah atau sulit dan sukses atau tidak pernah sukses. Untuk mengetahui bakat pegawai akan ditelusuri melalui:
   a) Pengendalian diri; merupakan kemampuan untuk mengendalikan emosi diri sehingga mencegah untuk melakukan tindakan-tindakan yang negatif pada saat ada cobaan, khususnya ketika menghadapi tantangan atau penolakan dari orang lain atau pada saat bekerja di bawah tekanan.
   b) Percaya diri; merupakan keyakinan seseorang pada kemampuan diri sendiri untuk menyelesaikan suatu tugas atau tantangan.
   c) Fleksibilitas; merupakan kemampuan menyesuaikan diri dan bekerja secara efektif pada berbagai situasi, dengan berbakai rekan atau kelompok yang berbeda; kemampuan untuk memahami dan menghargai perbedaan pendapat dan pandangan yang bertentangan atas suatu isu.

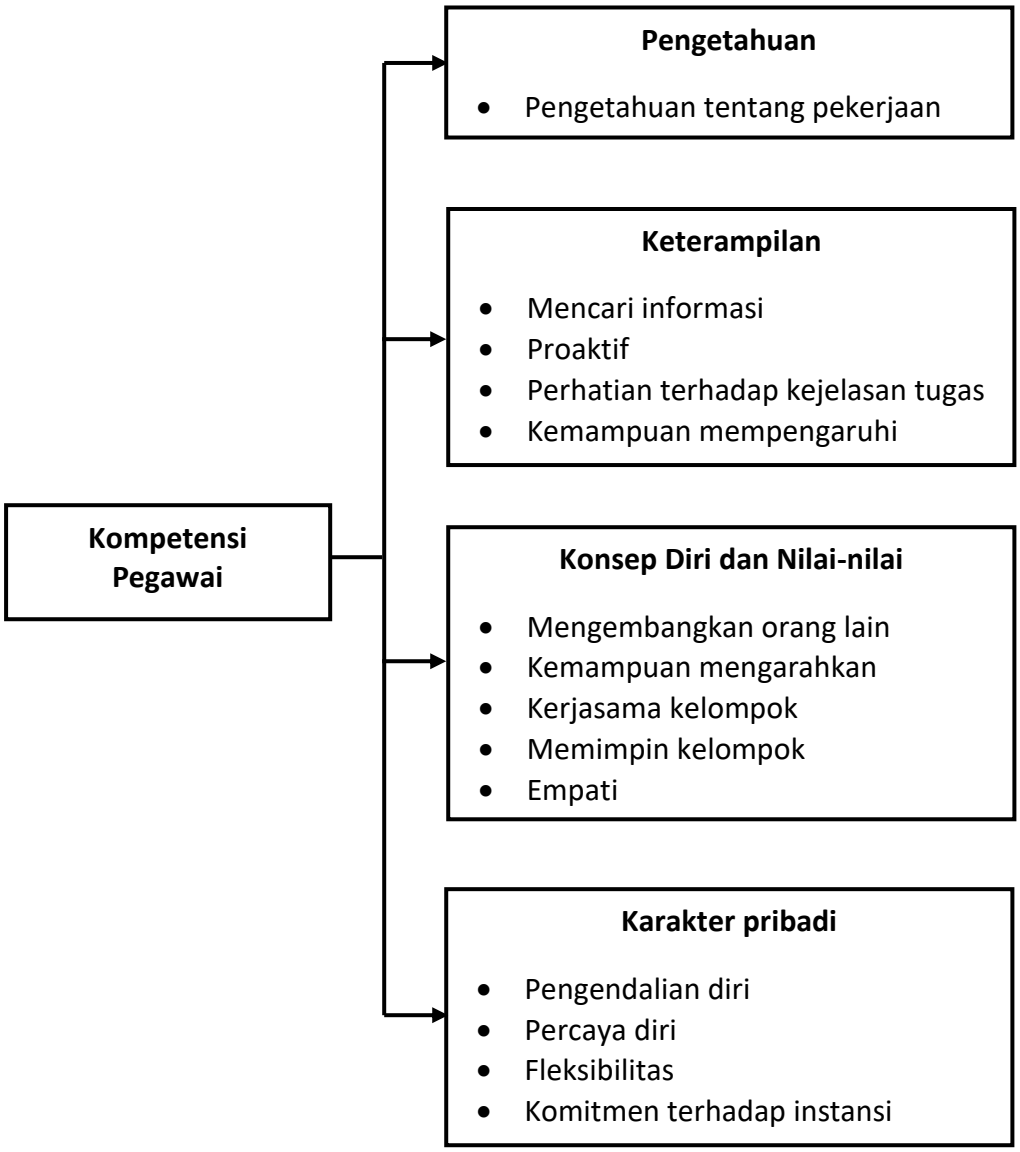
d) Komitmen terhadap organisasi; merupakan kemampuan dan kemauan seseorang untuk mengaitkan apa yang diperbuat dengan kebutuhan, prioritas, dan tujuan organisasi; berbuat seesuatu untuk mempromosikan tujuan organisasi atau untuk memenuhi kebutuhan organisasi; dan menempatkan misi organisasi diatas keinginan sendiri atau peran profesionalnya.

D. Kerangka Konsep

Pengaruh kompetensi terhadap kinerja dalam penelitian ini menggunakan teori kompetensi Spencer (2013:41) yang menyatakan bahwa kompetensi terdiri dari indikator pengetahuan dan keterampilan. Smith (2014:73) juga menyatakan bahwa kompetensi merupakan kombinasi pengetahuan dan ketrampilan yang relevan dengan pekerjaan.

Kompetensi adalah kapasitas seseorang untuk menangani suatu pekerjaan atau tugas berdasarkan satu standar yang telah ditetapkan. Disamping itu, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai suatu yang terpenting. Kompetensi mempengaruhi kinerja seseorang, yang berarti kompetensi merupakan kombinasi dari pengetahuan dan ketrampilan yang mempengaruhi kinerja. Oleh karena itu kompetensi dibangun dari tingkat pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja seorang pegawai. Adapun model penelitian dapat dilihat dalam gambar berikut:

Gambar 1. Kerangka Konsep



Sumber: Spencer & Spencer dalam Palan, (2014:83)

E. Pertanyaan penelitian

Berdasarkan model penelitian diatas, maka dapat dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kompetensi pegawai PMI Kota Makassar pada aspek pengetahun tentang pekerjaan?

2. Bagaimana kompetensi pegawai PMI Kota Makassar pada aspek keterampilan?
3. Bagaimana kompetensi pegawai PMI Kota Makassar pada aspek konsep diri dan nilai-nilai?
4. Bagaimana kompetensi pegawai PMI Kota Makassar pada aspek karakter pribadi?

BAB III

DESAIN DAN PROSEDUR PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan mendeskripsikan bagaimana kompetensi pegawai PMI Kota Makassar dengan menggunakan instrument utama pengumpulan data yaitu yaitu wawancara.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan April 2019 secara studi lapangan dengan melakukan observasi dan membagikan kuesioner dan telaah dokumen pada pegawai PMI Kota Makassar. Hal ini dilakukan guna untuk mengetahui fenomena-fenomena yang terjadi terkait dengan kompetensi pegawai PMI Kota Makassar.

C. Sumber Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi. Observasi adalah pencatatan terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Jadi observasi dilakukan secara langsung kepada yang akan diteliti guna memberikan gambaran yang jelas bagi si peneliti.
2. Wawancara. Wawancara pada hakekatnya adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui percakapan dengan orang yang dapat memberikan keterangan

kepada si peneliti. Dengan demikian teknik wawancara dalam penelitian ini melalui dialog langsung antara peneliti dan informan yang telah ditetapkan sebanyak 4 orang yang merupakan pegawai PMI Kota Makassar.

3. Telaah Dokumen. Telaah dokumen dilakukan dengan penelusuran langsung terhadap beberapa dokumen yang berkaitan dengan variabel penelitian guna mendapatkan data sekunder yang akan digunakan dalam mendeskripsikan kompetensi pegawai PMI Kota Makassar.

D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi adalah pencatatan terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Jadi observasi dilakukan secara langsung di tempat penelitian yakni kantor PMI Kota Makassar yang akan diteliti guna memberikan gambaran yang jelas bagi si peneliti terkait kompetensi pegawai dalam bekerja.

2. Wawancara

Wawancara pada hakekatnya adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui percakapan dengan orang yang dapat memberikan keterangan kepada si peneliti.

Dengan demikian teknik wawancara dalam penelitian ini melalui dialog langsung antara peneliti dan informan yang telah ditetapkan. Adapun informan yang telah ditetapkan terdiri dari:

a. Kepala UTD Kota Makassar : 1 Orang
b. Kabag Pelayanan Donor Darah : 1 Orang
c. Kabag Pelayanan Darah : 1 Orang
d. Kabag pengambilan darah : 1 Orang

Sehingga jumlah informan data penelitian ini sebanyak 4 orang.

3. Telaah Dokumen

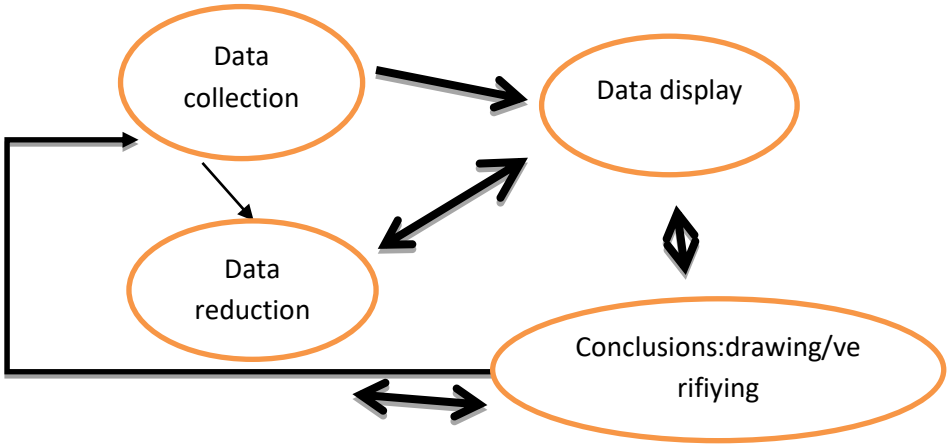
Telaah dokumen dilakukan dengan penelusuran langsung terhadap beberapa dokumen yang berkaitan dengan variabel penelitian guna mendapatkan data sekunder yang akan digunakan dalam mendeskripsikan kompetensi pegawai PMI Kota Makassar.

E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Dalam penelitian ini pengolahan data dilakukan selama penelitian berlangsung, sejak peneliti turun langsung kelapangan sampai penelitian selesai dilaksanakan. Teknik pengolahan data kemudian dilakukan secara deskriptif, dengan cara menggambarkan secara keseluruhan data yang dioeroleh di lapangan dalam bentuk transkip. Setelah semua data terkumpul maka dilakukan analisis data.

Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan yaitu analisis data interaktif Menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2013:247), analisis data interaktif ini dapat dilihat pada gambar 3.1.

Gambar 2. Komponen Dalam Analisis Data



Sumber : (Sugiyono, 2011:247)

Dalam menganalisa data, peneliti turun ke lapangan mencari data sesuai dengan fokus permasalahan, setelah itu diadakan pencatatan atas data yang ditemukan di lapangan. Kemudian peneliti melakukan reduksi data yang sudah tersedia, dengan cara merangkum data, di mana data yang dipilih adalah data pokok yang dianggap penting yang ada hubungannya dengan fokus penelitian, setelah itu peneliti membuat kategori.

Setelah proses mereduksi data selesai, maka untuk memudahkan memahami apa yang terjadi, serta merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami, maka penulis mendisplay data dalam bentuk uraian

singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flow chart,* dan sejenisnya. Penyaian data dalam penelitian ini dilakukan dengan bentuk teks yang bersifat naratif.

Setelah data didisplay, maka selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan data yang sudah direduksi yang menjadi jawaban atas masalah dalam penelitian. Kesimpulan tersebut berupa kesimpulan awal yang sifatnya sementara akan berubah jika pada pengumpulan data di tahap berikutnya, tidak ditemukan bukti-bukti pendukungnya. Namun jika tahap selanjutnya di mana peneliti kembali ke lapangan dan menemukan bukti-bukti pendukung yang valid dan konsisten, maka kesimpulan awal tersebut menjadi kesimpulan yang kredibel.

Kesimpulan yang dimaksud merupakan temuan baru berupa gambaran suatu objek yang dulunya belum jelas, namun setelah diteliti menjadi jelas.

F. Keabsahan Data

Pengabsahan data harus dilakukan untuk penelitian kualitatif. Pengabsahan data dilakukan dengan cara

1. Melakukan trianggulasi

   Trianggulasi adalah mengumpulkan data pembanding dari informan tambahan. Informan tambahan ini bisa satu sampai lima orang (tergantung fokus penelitian). Data yang diperoleh dari trianggulasi ini ikut dikelompokkan atau di redaksi dan dianalisis.

2. Melakukan pengecekan ulang (*membercek*)

   Membercek adalah kembali mempertanyakan kesesuaian hasil interpretasi data wawancara, kepada satu atau dua informan kunci, untuk mengetahui

apakah hasil interpretasi tersebut sudah sesuai dengan maksud informan kunci.

3. Melakukan atau memperpanjang waktu penelitian

   Memperpanjang waktu penelitian, yaitu bilamana yang menjadi sumber data penelitian berupa dokumen atau perilaku yang sedang berlangsung, maka untuk keabsahan data, dokumen diteliti dan ditelaah lagi, perilaku yang sedang berlangsung diamati lagi. Perpanjangan waktu satu sampai dua minggu, dibutuhkan jika data belum jenuh.

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Khusus PMI Cabang Kota Makassar

Sejarah kelahiran PMI tidak dapat dipisahkan dari perjuangan bangsa Indonesia merebut kemerdekaan yang telah dirampas oleh para penjajah dalam waktu yang lama. Bersama-sama TNI dan pejuang gerilyawan, anggota PMI berada di daerah pertempuran untuk merawat korban yang luka, membuka dapur umum, membantu pengungsian dan bahkan merangkap menjadi mata-mata membantu perjuangan gerilyawan. Tidak Jarang pula para anggotra PMI menjadi korban keganasan penjajah

Berdirinya Palang Merah di Indonesia sebenarnya sudah dimulai sejak masa sebelum Perang Dunia Ke-II. Saat itu, tepatnya pada tanggal 21 Oktober 1873 Pemerintah Kolonial Belanda mendirikan Palang Merah di Indonesia dengan nama Nederlands Rode Kruis Afdeling Indie (Nerkai), yang kemudian dibubarkan pada saat pendudukan Jepang. Perjuangan untuk mendirikan Palang Merah Indonesia sendiri diawali sekitar tahun 1932. Kegiatan tersebut dipelopori oleh Dr. RCL Senduk dan Dr Bahder Djohan. Rencana tersebut mendapat dukungan luas terutama dari kalangan terpelajar Indonesia. Mereka berusaha keras membawa rancangan tersebut ke dalam sidang Konferensi Nerkai pada tahun 1940 walaupun akhirnya ditolak mentah-mentah. Terpaksa rancangan itu disimpan untuk menunggu kesempatan yang tepat. Seperti tak kenal menyerah, saat pendudukan Jepang, mereka kembali

mencoba untuk membentuk Badan Palang Merah Nasional, namun sekali lagi upaya itu mendapat halangan dari Pemerintah Tentara Jepang sehingga untuk kedua kalinya rancangan itu harus kembali disimpan.

Tujuh belas hari setelah proklamasi kemerdekaan 17 Agustus 1945, yaitu pada tanggal 3 September 1945, Presiden Soekarno mengeluarkan perintah untuk membentuk suatu badan Palang Merah Nasional. Atas perintah Presiden, maka Dr. Buntaran yang saat itu menjabat sebagai Menteri Kesehatan Republik Indonesia Kabinet I, pada tanggal 5 September 1945 membentuk Panitia 5 yang terdiri dari: dr R. Mochtar (Ketua), dr. Bahder Djohan (Penulis), dan dr. Djuhana; dr Marzuki; dr. Sitanala (anggota).

Akhirnya Perhimpunan Palang Merah Indonesia berhasil dibentuk pada 17 September 1945 dan merintis kegiatannya melalui bantuan korban perang revolusi kemerdekaan Republik Indonesia dan pengembalian tawanan perang sekutu maupun Jepang. Oleh karena kinerja tersebut, PMI mendapat pengakuan secara Internasional pada tahun 1950 dengan menjadi anggota Palang Merah Internasional dan disahkan keberadaannya secara nasional melalui Keppres No.25 tahun 1959 dan kemudian diperkuat dengan Keppres No.246 tahun 1963.

Tanggal 29 September 2003 pengoperasian Unit Transfusi Darah Kota Makassar diresmikan oleh Walikota sebagai kepala kantor pertama. Secara administratif UTD Kota Makassar adalah milik Palang Merah Indonesia (PMI) dalam bentuk Unit Pelaksana Teknis khusus menangani pengelolaan darah sesuai dengan Peraturan Pemerintah No 18 tahun 1980 tentang Transfusi

Darah yang mengamanahkan hanya kepada Palang Merah Indonesia untuk menyelenggarakan kegiatan transfusi darah.

Unit Transfusi Darah (UTD) Kota Makassar, yang dulunya beralamat di jalan Lanto Daeng Pasewang didirikan pada tanggal 05 Maret 1983 sesuai Surat Keputusan Pengurus Besar PMI No. 950/S.KP/P.B perihal mengesahkan berdirinya Dinas Transfusi Darah PMI Ujung Pandang terhitung mulai tanggal 26 Januari 1983. Namun pada tahun 2017 Unit Transfusi Darah PMI Kota Makassar di pindahkan ke Jalan Kandea No. 16 untuk menjadi Kantor PMI Kota Makassar dan sebagai pusat pelayanan darah sehingga masyarakat yang ingin mendonor ataupun membutuhkan darah dapat dengan mudah di proses. Pada Tahun 2018 ketua umum Palang Merah Indonesia (PMI) pusat, Jusuf Kalla (JK) didampingi Ketua PMI Sulsel Ichsan Yasin Limpo meresmikan PMI Sulses di jalan Lanto Dg Pasewang sebagai Markas PMI (PMI tingkat Provinsi). Gedung tersebut berlantai tiga dibangun melalui sumbangan swadaya pengurus dan bantuan hibah, tanpa menggunakan dana pusat.

B. Visi, Misi, dan Strategi UTD PMI Kota Makassar

1. Visi

   Terwujudnya pelayanan darah yang berkualitas, berkesinambungan dan terjangkau di wilayah Indonesia Timur.

2. Misi

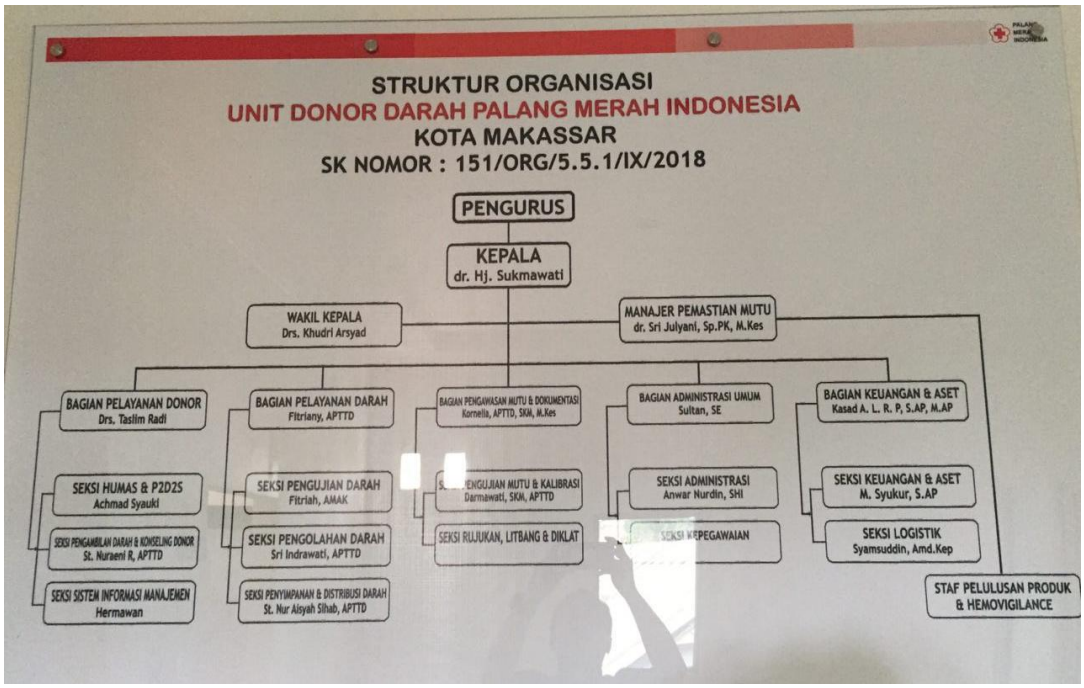
   1. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia.
   2. Mempersiapkan sarana dan prasarana yang memadai.

3. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan darah.

3. Strategi

1. Meningkatkan jumlah donator untuk meyumbangkan darahnya secara sukarela dan menjadi donor darah lestari
2. Mengumpulkan darah dan megelolanya menjadi komponen darah yang dibutuhkan
3. Menyediakan layanan transfusi darah yang aman dan bebas dari penyakit

C. Struktur Organisasi PMI Kota Makassar



Dalam menjalankan roda organisasi di PMI Kota Makassar di bagi menjadi beberapa unit kerja yang berbeda. Namun begitu, dalam

menjalankan setiap tugas tetap harus menjaga suatu kerjasama yang harmonis setiap bagian tersebut. Beberapa unit kerja tersebut yaitu :

1. Unit Transfusi Darah

   Unit transfusi darah dipimpin oleh seorang kepala UTD yang mempunyai uraian tugas :

   a. Bertanggungjawab kepada pengurus PMI Kota Makassar.
   b. Mewakili PMI dalam bidang UTD
   c. Memimpin kegiatan dilingkup UTD, yang meliputi :
      1. Kegiatan teknis medis
      2. Kegiatan P2D2S
      3. Kegiatan Tata Usaha
      4. Pengembangan Mutu
   d. Kegiatan penelitian dan pengembangan yang dibantu oleh masing-masing kepala bagian sesuai dengan bidangnya
   e. Membuat prosedur tetap di UTD
   f. Menyusun rencana kerja dan RAPB untuk satu tahun anggaran diusulkan kepada pengurus PMI dan disahkan dalam musywarah kerja bagian UTD.
   g. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan pertanggungjawaban keuangan kepada pengurus PMI dalam bentuk laporan bulanan, triwulanan, semester, dan dalam satu tahun.
   h. Mengadakan komunikasi dan koordinasi dengan kepala unit pelaksana lain dalam rangka menyelaraskan gerak langkah untuk memperlancar kegiatan.

i. Melaksanakan tugas bantuan lain sesuai dengan kebutuhan maupun penugasan khusus dari penurus PMI.

j. Jika perlu menambah ketentuan baru dalam rangka menyempurnakan pembagian tugas staf UTDC.

D. Keadaan Pegawai atau Karyawan Pada PMI

Pegawai merupakan sumber daya yang utama dalam sebuah organisasi yang saling bekerjasama dan berinteraksi dalam sebuah sistem dengan berdasarkan pada tujuan bersama yang ingin diraih. Para pegawai disini diharapakan mampu memberikan andil dalam memajukan organisasi sesuai dengan ketrampilan dan tanggungjawab yang dibebankan, terutama dalam mencapai kepuasan pelanggan dengan pelayanan prima yang diberikan. Pada PMI Kota Makassar mempunyai jumlah pegawai yang cukup banyak yaitu sejumlah 95 orang pegawai, sebagai berikut :

Tabel 1. Keadaan Karyawan PMI Kota Makassar Berdasar Status Kepegawaian

No	Status	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Pekerja tetap	17	29	46
2	Pekerja kontrak	14	24	38
3	Harian Honorer	1	1	2
4	Relawan	3	1	4
5	Out sourching	1	2	3
6	Koperasi	1	1	2
	Total	37	58	95

Sumber : Personalia PMI Kota Makassar

Berbagai kemajuan yang telah dilakukan oleh PMI Kota Makassar dalam usaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pelanggannya. Sebagai sebuah lembaga social kemanusiaan yang berjuang tanpa membedakan bangsa, suku, dan PMI Kota Makassar ingin berusaha

memperbesar pengabdiannya kepada masyarakat. Hal tersebut tercermin dengan berbagai pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat, yaitu :

1. Unit Transfusi Darah
    a. Pelayanan Darah Transfusi
    b. Donor Darah
    c. Donor Darah Keliling (mobile unit)
2. Pelayanan Ambulans Gawat Darurat
    a. Pelayanan Ambulans Penjagaan
    b. Pelayanan Ambulans Kecelakaan
    c. Pelayanan Mobil Jenazah
3. Pendidikan, Pelatihan dan Pembinaan Generasi Muda
    a. Palang Merah Remaja (PMR)
    b. Korps Sukarela
    c. Tenaga Sukarela
    d. Pendidikan Remaja Sebaya
4. LPK Kesehatan
    a. Asisten Para Medis
    b. Pendidikan Keterampilan Perawatan Keluarga
5. Bantuan Sosial
    a. Bantuan Bencana
    b. Bina Lansia Sehat(paguyuban warga usia lanjut)
    c. Lain-lain, berupa Koperasi (Pertokoan/ Wartel)

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Pada bab ini akan menyajikan hasil penelitiannya dan pembahasan. Hasil penelitian dan pembahasan yang akan menjawab pertanyaan penelitian ini dengan mendeskripsikan dan menganalisis mengenai kualitas pelayanan Palang Merah Indonesia (PMI) kota Makassar.

Adapun uraiannya akan disesuaikan berdasakan fokus penelitian yang telah dibuat sebelumnya. Sesuai dengan rumusan masalah yang ingin dijawab yaitu "Bagaimana Kompetensi Pegawai Pada Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia kota Makassar?"

Kompetensi seorang personil PMI merupakan hal penting. Berikut uraian hasil penelitian mengenai kompetensi pegawai pada UTD Palang Merah Indonesia kota Makassar.

1. Pengetahuan

Competence dalam hal ini berkaitan dengan pengetahuan yang dimiliki oleh petugas atau pegawai di UTD Palang Merah Indonesia dalam pelayanan publik. Untuk mengetahui bagaimana tingkat *Competence* yang dimiliki oleh petugas atau pegawai di UTD Palang Merah Indonesia. Berikut hasil wawancara kepada masyarakat donor darah yang ada di UTD Palang Merah Indonesia Kota Makassar.

Menurut Kepala UTD memberikan komentar terkait pengetahuan pegawai UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> “Petugas dan pegawai dalam pelayanan donor petugasnya sudah pasti menguasai bidangnya masing-masing yaitu pengetahuannya dari mulai pengecekan donor, pengecekan HB, dan penyadapan darah mereka sudah mengerti. Fasilitas dalam pelayanannya juga sudah baik.” (hasil wawancara dengan Sukmawati tanggal 13 Mei 2019)

Menurut Kabag Pelayanan Donor Darah memberikan komentar terkait pengetahuan pegawai UTD PMI Kota Makassar Bahwa :

> “Petugasnya paham dalam melaksanakan tugasnya, karena mereka sudah dibagi di tiap-tiap bidangnya.” (hasil wawancara dengan Taslim Radi tanggal 13 Mei 2019)

Menurut Kabag Pelayanan Darah memberikan komentar terkait pengetahuan pegawai UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> “Petugas dalam pelayanan darah menurut saya paham benar dan mengerti dengan tugas yang diembannya, hal tersebut dapat dilihat saat memberikan pelayanan darah kan mereka hafal benar dengan kode-kode permintaan masyarakat karena itu merupakan kemampuan wajib dimiliki nomor darah dan kode darah. Karena pekerjaan bagian pelayanan darah memang terlihat enteng tapi resikonya sangat besar jika terjadi kesalahan.” (hasil wawancara dengan Fitriyany tanggal 13 Mei 2019)

Selanjutnya menurut Kabag Pengambilan Darah memberikan komentar terkait pengetahuan pegawai UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> “Petugas yang berada dibagian pengambilan darah kami tugaskan memang yang memiliki daya ingat baik dan cetakan. Dimana staf yang mengambil darah pasti harus paham dan ingat benar urutan prosedur pengambilan darah, sehingga tidak terlalu diragukan. Mereka juga sudah melalui berbagai pelatihan dan uji coba sebelum benar-benar turun kelapangan.” (hasil wawancara dengan St. Nuraeni tanggan 13 Mei 2019)

Berdasarkan pernyataan diatas dapat diketahui bahwa kerja petugas/pegawai dan tingkat *Competence* pada aspek pengetahuan pegawai

pada bidang kerjanya masing-masing yang dimiliki petugas/pegawai di UTD PMI Kota Makassar sudah memenuhi persyaratan dan mampu dimana para petugas telah banyak mengikuti pelatihan untuk bidang keahlian masing-masing.

2. Keterampilan

a. Mencari Informasi

Dalam pelaksanaan pelayanan di UTD PMI kinerja petugas untuk melayani di Unit Donor Darah PMI harus mempunyai keterampilan yang baik dalam melayani masyarakat. Petugas atau pegawai di UTD PMI harus melakukan pelatihan terlebih dahulu, maka wawancara juga dilakukan kepada Kepala SUB Kepegawaian bahwa untuk petugas yang melayani di UTD PMI ini harus terlebih dahulu melakukan pelatihan selama satu tahun. Berikut uraian hasil wawancara dengan informan.

Menurut Kepala UTD PMI memberikan komentar terkait keterampilan pegawai UTD PMI Kota Makassar dalam mencari Informasi bahwa:

> "Untuk keterampilan pegawai dalam menghasilkan informasi terkait misalnya masalah ketersediaan darah ketika secara tidak sengaja persediaan darah di UTD PMI habis untuk golongan darah tertenti, maka yang dilakukan pegawai itu biasanya akan menghubungi beberapa cabang yang ada di wilayah Kota Makassar ataukah segera menghubungi keluarga pasien meminta keluarga pasien untuk mencari keluarga atau teman yang memiliki tipe darah yang sama." (hasil wawancara dengan Sukmawati tanggal 13 Mei 2019)

Menurut Kabag Pelayanan Donor Darah memberikan komentar terkait keterampilan dalam mencari informasi pelayanan pegawai UTD PMI kota Makassar bahwa:

> “Alhamdulillah, untuk informasi pelayanan di UTD PMI saya kira sangat baik, dimana untuk informasi ketersediaan darah, pegawai menyiapkan 2-3 nomor kontak yang dapat dihubungi oleh masyarakat yang membutuhkan, sehingga dengan sigap masyarakat dapat ikut membantu juga misalnya ketika tipe darah yang diminta habis. (hasil wawancara dengan Taslim Rudi tanggal 13 Mei 2019)

Menurut Kabag Pelayanan Darah memberikan komentar terkait keterampilan dalam mencari informasi pelayanan pegawai UTD PMI kota Makassar bahwa:

> “Ada beberapa hal terkait pembinaannya UTD PMI Kota Makassar, terkait dengan ketersediaan darah yaitu yang pertama karena UTD PMI selalu menjaga keberlangsungan ketersediaan darah yang kedua selalu menjaga kualitas darah yang diberikan pada yang membutuhkan.” (hasil wawancara denga Fitriyany tanggal 13 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi bahwa untuk keterampilan yang dimiliki pegawai dalam hal mencari informasi yang baik untuk kegiatan penyediaan darah maupun terkait pelayanan dinilai baik berdasarkan pada tanggapan informan.

Sistem informasi di UTD PMI merupakan suatu pengelolaan informasi diseluruh tingkat bidang pelayanan secara sistematis dalam rangka penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. UTD sebagai pemberian layanan dan tindakan dalam banyak hal akan mempengaruhi kondisi dan rasa nyaman kekhawatiran keluarga pasien ketika membutuhkan darah, dengan semakin cepat informasi ketersediaan darah diberilan kepada yang membutuhkan maka akan semakin baik karena menyangkut nyawa pasien.

Semakin besar jasa layanan, maka akan semakin kompleks pula jenis tindakan dan layanan yang harus diberikan yang kesemuanya harus tetap dalam satu koordinasi terpadu.

b. Proaktif

Bersikap proaktif lebih dari sekedar mengambil inisiatif. Bersikap proaktif berarti bertanggungjawab atas perilaku kit sendiri, baik di masa lalu, masa kini, maupun masa mendatang. Bersikap proaktif juga berarti mampu membuat pilihan-pilihan berdasarkan prinsip-prinsip serta nilai-nilai yang berlaku. Berikut hasil wawancara kepada informan yang ada di UTD PMI Kota Makassar.

Menurut Kepala UTD PMI Kota Makassar memberikan komentar terkait proaktif pegawai UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> "Untuk petugas ya senantiasa bertanggungjawab atas setiap pekerjaan yang sudah menjadi tugasnya." (hasil wawancara dengan Sukmawati tanggal 13 Mei 2019)

Menurut Kabag Pelayanan Darah memberikan komentar terkait proaktif pegawai UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> "Kalau ditanya mengenai proaktif, iya kami pasti proaktif, apalagi bidang kerja kami kan pelayanan penyediaan darah, jadi dalam bekerja itu kami menanggung resiko kerja masing-masing jika terjadi kesalahan, namun itu selalu ditekankan oleh pimpinan agar tidak melakukan kesalahan, apalagi bagian yang menerima donor darah harus selalu benar." (hasil wawancara dengan Fitriany tanggal 13 Mei 2019)

Selain menjaga kepercayaan masyarakat, sikap proaktif harus dimiliki oleh pegawai UTD sebagai pegawai yang mengemban tugas untuk

memberikan pelayanan ke masyarakat terkait masalah penyediaan darah dan pertolongan pertama bagi terjadinya musibah nasional maupun lokal.

Menurut Kabag Pelayanan Donor Darah memberikan komentar terkait keterampilan pegawai UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> "kalau pegawai bagian penerimaan donor darah hrus proaktif karena wilayah kerjanya itu sangat urgen. Misalnya salah melebel darah maka hal tersebut merupakan tanggungjawab perorangan. Meskipun kami juga terkena secara tim namun untk sanksinya secara pidana perorangan." (hasil wawancara dengan Taslim Radi tanggal 13 Mei 2019)

Selanjutnya menurut Kabag pengambilan darah memberikan komentar terkait proaktif pegawai UTD PMI Kota Makassar Bahwa:

> "Tingkat pendidikan petugas sekarang ini (PTTD) yang disetarakan dengan D3 Karena untuk DI tidak ada lagi, karena dalam pelayanan kesehatan sekarang harus minimal D3" (hasil wawancara dengan St. Nuraeni tanggal 13 Mei 2019)

Berdasarkan uraian hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa sikap proaktif dimiliki oleh setiap pegawai UTD PMI Kota Makassar, dalam hal ini karena wilayah kerja yang terbilang penting, maka pegawai UTD senantiasa di peringatkan agar tidak melakukan kesalahan atau kelalaian dalam memberikan pelayanan.

c. Perhatian terhadap kejelasan tugas.

Organisasi dibentuk dan dikembangkan atas dasar kerjasama diantara anggota-anggotanya, sikap kerjasam terwujud diantara para pegawai dalam suatu instansi/organisasi akan menghasilkan suatu sasaran, tujuan yang telah ditentukan. Adanya perhatian pegawai dalam melaksanakan tugas dan kejelasan masing-masing bidang kerja maka organisasi dapat mewujudkan

visi misinya dengan baik. Hal itu terlihat dari hasil wawancara dengan informan UTD PMI Kota Makassar sebagai berikut

Menurut Kepala UTD PMI memberikan komentar terkait perhatian terhadap kejelasan tugas pegawai UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> "Semua sudah ada bidang masing-masing kan saat terima SK Penempatan, mereka ditempatkan sesuai bidang kemampuan jadi saya kira tugasnya jelas." (hasil wawancara dengan Sukmawati tanggal 13 Mei 2019)

Menurut Kabag Pelayanan Darah memberikan komentar terkait perhatian terhadap kejelasan tugas pegawai UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> "Kejelasan tugas, iya pegawai UTD PMI Kota Makassar harus perhatian dengan kejelasan tugasnya, hal itu untuk membantu dia sendiri dalam menjalankan tugas yang diberikan kepada dirinya, baik itu tugas yang diberikan secara kelompok atau individu." (hasil wawancara dengan Fitriany tanggal 13 Mei 2019)

Adanya perhatian pegawai UTD PMI Kota Makassar dalam kejelasan tugas yang diberikan dinilai sangat membantu. Dimana wilayah kerja masing-masing sudah ditentukan dan sudah dipetakkan, sehingga jika ada tugas baru yang diberikan, maka pegawai memiliki hak untuk bertanya kepada pimpinan masing-masing sejauh mana batasan tugas yang diberikan dan wilayah apa saja.

Menurut kabag Pelayanan Donor Darah Memberikan komentar terkait perhatian terhadap kejelasan tugas pegawai UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> "Pegawai memang sebaiknya perhatian jika diberikan tugas baru misalnya. Mereka selalu bertanya mengenai kejelasan tugas yang diberikan, sampai mana?, bagaimana menyelesaikan jika terdapat kendala?." (hasil wawancara dengan Taslim Rudi tanggal 13 Mei 2019)

Selanjutnya menurut Kabag Pengambilan Darah memberikan komentar terkait perhatian terhadap kejelasan tugas pegawai UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> "Sudah sepatutnya pegawai perhatian, tapi kalau pegawai UTD PMI saya kira meskipun diminta pasti perhatian, toh wilayah kerjanya memang membutuhkan perhatian ekstra malah." (hasil wawancara dengan St. Nuraeni tanggal 13 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti dapat menganalisis bahwa dengan menyelesaikan suatu pekerjaan yang sulit secara bersama-sama, akan mempermudah dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut dibandingkan dengan diselesaikan secara sendiri akan memperlambat penyelesaian pekerjaan tersebut, sehingga akan menambah persoalan yang baru. Selain bekerjasama dengan sesama pegawai yang lainnya untuk menyelesaikan pekerjaan yang sulit bisa juga mencari informasi yang jelas tentang pemberian tugas pekerjaan tersebut, dengan cara menanyakan langsung kepada pimpinan tentang kejelasan tugas tersebut.

d. Kemampuan Pegawai

Kemampuan merupakan kesanggupan seseorang melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Seperti yang diungkapkan oleh Robbins (1996:46) bawhwa kemampuan (ability) adalah kapasistas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.

Menurut Kepala UTD PMI Kota Makassar Memberikan komentar terkait kemampuan pegawai UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> “Untuk petugas atau pegawai disini untuk pelatihan atau pendidikannya mereka sekolah khusus selama satu tahun ya, dan untuk biaya pelatihannya mereka untuk sementara masih menggunakan mandiri artinya dengan menggunakan biaya pribadi, kecuali memang kalau untuk biaya pelatihan yang seperti penaikan pangkat atau untuk biaya kantor. Kalau untuk sekolah pertama mereka menggunakan biaya sendiri, karena kami menerima yang sudah jadi. Disini petugasnya termasuk pada pelatihannya dibagian pengambilan darah yang disebut bagian Aftap itu. Pegawainya harus lulusan perawat dan pegawai itu juga harus mempunyai uji kompetensi sendiri.” (hasil wawancara dengan Sukmawati Tanggal 13 Mei 2019)

Menurut Kabag Pelayanan Donor Darah memberikan komentar terkait keterampilan pegawai UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> “Petugas yang berada di bidang pelayanan pastilah cetakan dan terampil, demikian pula dengan yang tehnisi, mereka dibekali dengan keterampilan sebelum turun ke lapangan dan jumlahnya juga kami memang banyak karena wilayah kerja kami kan berkaitan dengan masyarakat banayk, apa lagi kalau ada kejadian bencana atau yang membutuhkan pertolongan pertama” 9hasil wawancara dengan Taslim Rudi tanggal 13 Mei 2019)

bidang kerja UTD memang luas, sehingga membutuhkan banyak pegawai, dimana pegawai yang ada di UTD kota Makassar dengan total keseluruhan pegawai 96 pegawai. Dari data jumlah tersebut menempati berbagai bagian yang memang memerlukan karyawan yang tidak sedikit, apalagi untuk melayani masyarakat UTD PMI ini sampai 24 jam. Sehingga memerlukan pegawai yang lebih banyak secara kuantitas dan lebih handal secara kualitas.

Menurut Kabag Pelayanan Darah memberikan komentar terkait keterampilan pegawai UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> "Petugas disini bekerja sudah 3 tahun lulusan dari D3 Keperawatan, untuk pekerjaan di UTD PMI kita melakukan pekerjaan sesuai dengan jam kerja masing-masing. Kalau saya dari jam 08.00-14.00, selanjutnya dilanjutkan oleh petugas lain." (hasil wawancara dengan Fitriany tanggal 13 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumtasi bahwa pelaksanaan pelayanan di UTD PMI bertugas secara bergantian dalam pelayanan di UTD PMI karenan pelayanan ini 24 jam. Petugas yang ada di UTD PMI juga melakukan pekerjaan secara bergantian sesuai dengan jam yang telah di tentukan.

Menurut Parasuranman dan Berry dalam Nasutio (2013:56) *Competence* yaitu setiap orang dalam perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu. Setiap perusahaan atau organisasi bahwa dalam setiap perusahaan terkait dituntut dan harus mempunyai *Competence* dalam melakukan tugasnya dengan tujuan bisa memberikan pelayananya kepada masyarakat dengan mudah. *Competence* yang dimiliki petugas dalam pelaksanaan pelayanannya harus mempunyai uji kompetensi.

Selanjutnya menurut Kabag Pengambilan Darah memberikan komentar terkait keterampilan pegawai UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> "Tingkat pendidikan petugas sekarang ini (PTTD) yang di setarakan dengan D3 karena untuk D1 tidak ada lagi, karena dalam pelayanan kesehatan sekarang harus minimal D3" (Hasil Wawancara dengan St. Nuraeni tanggal 13 Mei 2019)

Berdasarkan wawancara tersebut bahwa keterampilan petugas atau pegawai sudah baik dalam pelaksanaan pelayanannya, berdasarkan pada

hasil observasi oleh peneliti dalam pelaksanaan pelayanan donor darah sudah sesuai dengan tingkat keterampilan dan pengetahuan yang mereka miliki sesuai dengan bidang-bidang mereka. Dari hasil wawancara kepada ibuk sukmawati bahwa untuk menjadi petugas pelaksanaan pelayanan di UTD PMI harus mempunyai uji kompetensi yakni mereka harus pelatihan pendidikan selama satu tahun namun untuk biaya mereka memakain uang sendiri. Seperti pada bagian pengambilan darah yang disebut dengan Aftap dan pegawainya harus lulusan dari perawat dan pegawai tersebut harus mempunyai uji kompetensi sendir, sedangkan pada bagian pemeriksaan penyakit-penyakit dilakukan oleh bagian analis, dan kemudian yang pengelolahan darah merupakan lulusan dari Pendidikan Teknologi Transfusi Darah (PTTD).

3. Konsep Diri dan Nilai-nilai

Konsep diri *(self Concept)* merupakan inti dari kepribadian dalam diri seseorang. Inti kepribadian individu punya peranan yang sangat penting dalam menentukan dan mengarahkan perkembangan kepribadian serta perilaku seseorang di tengah-tengah masyarakat.

Konsep diri sangat berpengaruh pada berbagai aspek kehidupan, mulai dari sosial hingga lingkungan pekerjaan sekalipun. Seseorang memiliki konsep diri negatif bila memandang dirinya tidak berdaya, lemah, malang, gagal, tidak sesuai, tidak kompeten dan sebagainya. Berikut hasil wawancara dengan informan:

a. Mengembangkan orang lain

Mengembangkan orang lain merupakan tindakan membantu orang lain dalam hal ini rekan kerja menyelesaikan pekerjaan. Berikut uraian hasil wawancara dengan informan:

Menurut Kepala UTD memberikan komentar terkait mengembangkan orang lain pegawai UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> "Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik itu dikantor maupun kegiatan diluar kantor pasti diadakan breaving dulu, dimana dalam proses itu pegawai yang dirasakan kurang mahir akan diapsangkan dengan pegawai yang sudah mahir, sehingga mereka dapat saling membantu dalam pelaksanaan kegiatan." (hasil wawancara dengan Sukmawati tanggal 13 Mei 2019)

Menurut Kabag Pelayanan Donor Darah memberikan komentar terkait mengembangkan orang lain pegawai UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> "Memberikan bantuan kepada pegawai yang masih baru, apalagi kalau pelatihan yang diikuti belum sampai 1 tahun kami pegawai senior pasti akan memberikan arahan" (hasil wawancara dengan Taslim Rudi Tanggal 13 Mei 2019)

Memberikan bantuan kepada pegawai agar dapat mengembangkan diri merupakan suatu tanggungjawab juga bagi pegawai yang lain, dimana bantuan tersebut dapat membantu rekan kerja bekerja dengan maksimal akan memberikan hasil yang baik bagi organisasi UTD PMI itu sendiri.

Menurut Kabag Pelayanan Darah memberikan komentar terkait mengambangkang diri pegawai UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> "Selain dari belajat dari rekan kerja, pegawai kami berikan pelatihan dan simulasi pra kegiatan, disini UTD PMI mengutamakan kelincahan pegawai dalam bekerja dan pemahaman seputar bidang kerja akan sangat membantu

> keberhasilan kegiatan dan pelayanan" (hasil wawancara dengan Fitriany Tanggal 13 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara bahwa pengembangan diri bagi pegawai UTD PMI memabg sangat penting. Kelincahan dan kecakapan pegawai akan sangat membantu dalam pelayanan, dimana UTD PMI senantiasa dibutuhkan dalam setiap peristiwa penting seperti gempa dan bidang pelayanan yaitu penyediaan darah.

Selanjutnya menurut Kabag pengambilan darah memberikan komentar terkait pengembangan diri pegawai UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> "Petugas dan pegawai yang melayani di bagian donor sudah memahami delam memberikan pelayanan karena petugasnya sudah ada di tiap-tiap bagian seperti pengecekan golongan darah, pengecekan hipertensi, dan bagian transfusi darah. Pelayanannya juga tidak lama dari pengisian formulir donor sampai ke pelayanan donor darah. Fasilitas dalam pelayanannya juga sudah baik." (hasil wawancara dengan St. Nuraeni tanggal 13 Mei 2019)

Hal ini berarti UTD PMI memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu, berarti perusahaan tersebut memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal. Reliability berkenaan pula dengan proses dari penetapan tujuan sampai dengan pencapaian tujuan yang merupakan kinerja dari sebuah organisasi dan bagaimanakah organisasi melaksanakan peraturan yang telah ada dan dibuat mengenai prosedur pelayanannya. Reliability atau konsistensi kerja sangat penting yang harus dimiliki oleh pegawai, oleh karena itu penulis menyajikan data untuk mengetahui bagaimana reliability petugas/pegawai yang dimiliki di UTD PMI. Seperti wawancara yang dilakukan kepada masyarakat yang

pernah merasakan pelayanan donor darah maupun permintaan darah di UTD PMI.

b. Kemampuan mengarahkan

Kemampuan mengarahkan merupakan salah satu kompetensi yang wajib dimiliki pegawai UTD PMI. Hal ini dikarenakan wilayah kerja yang memiliki banyak sekitar 33 orang tenaga kontrak yang selanjutnya terbagi beberapa divisi dengan tugas masing-masing tentunya menghadapi tantangan pekerjaan membutuhkan sosok pemimpin yang mampu memberikan arahan. Berikut kutipan wawancaranya.

Menurut Kepala UTD PMI memberikan komentar terkait kemampuan mengarahkan pegawai UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> "Sebelum terjun kelapangan, para pegawai mendapatkan pelatihan dan materi, mereka dilatih menjadi instruktur bagi peserta sukarelawan sehingga mampu membimbing dan memberikan materi terkait tugas dan tanggungjawab sebagai anggota PMR" (hasil wawancara dengan Sukmawati tanggal 13 Mei 2019)

Menurut Kabag pelayanan Donor Darah memberikan komentar terkait kemampuan mengarahkan pegawai UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> "Kemampuan mengarahkan itu bukan hanya sekedar memimpin saja, tapi harus mampu menunjukan dan melakukan simulasi di depan pegawai, peserta relawan, maupun korban bencana jika terjadi bencana sewaktu-waktu." (hasil wawancara dengan Taslim Rudi tanggal 13 Mei 2019)

Kemampuan mengarahkan adalah syarat mutlak yang harus dimiliki oleh seorang petugas PMR apalagi pegawai UTD. Sebagai pegawai maupun petugas yang memiliki kewajiban kepada masyarakat luas dalam kondisi

urgen harus mampu memimpin dan memberikan arahan, terlebih lagi ketika terjadi bencana alam.

Menurut Kabag Pelayanan Darah memberikan komentar terkait kemampuan mengarahkan yang dimiliki pegawai UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> "Ya sebagai kabag pastilah harus memiliki hal tersebut, kalau tidak bisa mengarahkan bagaiamana bisa membimbing para pegawai baru dan relawan" (hasil wawancara dengan Fitriany tanggal 13 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara bahwa kemampuan mengarahkan yang patut dimiliki oleh seorang petugas PMR maupun sebagai pegawai UTD adalah mampu mengayomi, memimpin, melatih, maupun mencontohkan baik kepada pegawai baru maupun pada peserta relawan.

Selanjutnya menurut Kabag Pengambilan Darah memberikan komentar terkait kemampuan mengarahkan pegawai UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> "Iya kemampuan mengarahkan itu biasa kami lakukan juga dalam menunjukkan kepada pegawai-pegawai baru mengenai prosedur pengambilan darah, menyimpan, dan melabel, sehingga memang tergunakan keterampilan tersebut." (hasil wawancara dengan St. Nuraeni tanggal 13 Mei 2019)

hasil wawancara menunjukkan bahwa kemampuan mengarahkan bagi seorang petugas PMR maupun pegawai UTD wajib memilikinya. Kemampuan mengarahkan akan berguna setiap saat apalagi berhitung bahwa UTD PMI memiliki banyak sukarelawan yang merupakan anggota dari PMR yang senantiasa membutuhkan bimbingan dan arahan dalam melaksanakan tugas

yang di emban baik dalam bidang pelayanan di kantor UTD maupun kegiatan langsung dilapangan.

c. Kerjasama Kelompok

Kerjasama dalam bidang pekerjaan di kantor UTD PMI Merupakan salah satu faktor penting. Dimana wilayah kerja ini meliputi pada kepentingan banyak orang, terkait masalah kebutuhan darah untuk menyelamatkan nyawa seseorang.

Pentingnya kerjasama dalam menangani pekerjaan agar dapat berjalan sesuai dengan yang seharusnya ditanggapi oleh informan, berikut kutipan wawancaranya.

Menurut Kepala UTD memberikan komentar terkait kerjasama pegawai UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> "Sudah pasti, pegawai UTD PMI banyak bekerja dalam tim, apalagi ketika sedang dilakukan kegiatan itu pertim. Jadi pegawai yang bertugas akan di bagi dalam beberapa tim agar dalam pelaksanaan kegiatan sampai selesai kegiatan prosedur dan tahapan kegiatan berjalan baik dan tidak ada pegawai yang merasa kelelahan." (hasil wawancara dengan Sukmawati Tanggan 13 Mei 2019)

Menurut Kabag Pelayanan Donor Darah memberikan komentar terkait kerjasama pegawai UTD PMI Kota Makassar bahwa :

> "Memang benar, setiap 1 kelompok akan terdiri dari 1 ketua yang membidangi masalah donor darah, ada perawar, dokter, tenanga administrasi, dan beberapa tenaga operasional. Kesemuanya harus bekerjasama, terlebih lagi kalau terjadi bencana alam, UTD pasti yang harus hadir paling awal, biasanya dalam kondisi demikian pasti tim yang kami turunkan merupakan pegawai yang memiliki kecakatan, kelincahan, dan kemampuan yang ahli, disamping menurunkan juga tim untuk tenaga

> operasional.” (hasil wawancara dengan Taslim Rudi Tanggal 13 Mei 2019)

Bekerja dalam tim untuk pegawai UTD PMI bukanlah hal batu, bahkan hal ini hampir sehari-hari dilakukan. Hal ini dikarenakan wilayah kerja UTD PMI merupakan penyedia daran dan organisasi palang merah yang selalu siaga jika dibutuhkan, tidak dapat bekerja secara perorangan. Sehingga dapat bekerja dalam tim sudah merupaka alah satu syarat untuk tergbung dalam organisasi UTD PMI.

Menurut Kabag Pelayanan Darah memberikan komentar terkait kerjasama dalam tim pegawai UTD bahwa:

> “Kemampuan kerjasama tim pegawai di UTD PMI tidak dapat diragukan, kami itu selalu bekerjasama, apapun yang terkait dengan pekerjaan. Karena substansi di orgnisasi, PMI itu mementingkan untuk kemanusian jadi tidak bisa bekerja secara sendiri-sendir: (hasil wawnacara, dengan Fitriany tanggal 13 Mei 2019)

Beliau menegaskan bahwa organisasi PMI yang berkantor cabang di kota Makassar sudah seharusnya dan sepatutnya membiasakan diri dan harus mampu bekerjasama dengan rekan-rekan yang lain.

Selanjutnya menurut Kabag Pengambilan Darah memberikan komentar terkait kemampuan bekerjasama pegawai UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> “Kami disini melihat bahwa ketika bekerjasama dalam menyelesaikan permasalahan, biasanya akan lebih cepat terselesaikan dibandingkan jika menyelesaikannya sendiri-sendiri. Konteks kerjasama juga disini bukan bahwa harus berkelompok juga tapi saling membantu satu sama lain.” (hasil wawancar dengan St. Nuraeni 13 Mei 2018)

Pendapat informan yang merupakan kabag pengambilan darah menjelaskan bahwa permasalahan dapat diatasi dengan cepat dan memperoleh solusi terbaik jika mampu bekerjasama. Bekerjasama juga dalam artian bahwa pegawai tak harus bekerja dalam kelompok, tapi cukup saling membantu, memberikan masukan, arahan ketika ada pegawai lain yang mungkin melakukan kekeliruan atau kesalahan, sehingga pekerjaan dan pelayanan dapat terlaksana dengan baik.

d. Memimpin Kelompok

Memimpin kelompok yang dimaksud disini yaitu pimpinan mampu memberikan arahan, membimbing kepada para staf dalam bekerja. Memimpin kelompok juga dapat diartikan sebagai kepemimpinan, kepemimpinan mempunyai arti yang berbeda-beda tergantung pada sudut pandang atau persepektif-perspektif dari pada peniliti yang bersangkutan, misalnya dari perspektif individual dan aspek dari fenomena yang paling menarik perhatian mereka. Berikut uraian hasil wawancara:

Menurut Kepala UTD PMI memberikan komentar terkait memimpin pegawai UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> “Sebagai kepala kantor UTD PMI cabang Kota Makassar, saya diserahi tanggungjawab dan harus mampu mengemban tugas tersebut, dimana saya harus memiliki kemampuan dalam merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan berbagai kegiatan di kantor dan benar-benar memikirkan dan merumuskan tindakan yang harus dilakukan, melibatkan kabid dan para staf dalam merumuskan visi dan misi UTD PMI, hingga perencanaan berbagai kegiatan, merupakan rangkaian yang membutuhkan suatu keputusan untuk melaksanakannya. Kepala UTD tidak memutuskan sendiri hal apa saja yang perlu dilakukan, tapi kepala UTD melibakan

> para pegawai dan stakeholder lainnya untuk bersama-sama memutuskan kegiatan yang akan dilakukan UTD PMI DI masyarakat," (hasil wawancara dengan Sukmawati tanggal 13 Mei 2019)

Menurut Kabag Pelayanan Donor Darah memberikan komentar terkait kepemimpinan kepala UTD Bahwa:

> "Sebelum kepala UTD PMI mengambil sebuah keputusan yang mengakomodir kepentingan UTD PMI secara umum maka, kepala UTD terlebih dahulu melakukan koordinasi dengan beberapa pihak yang berkompeten di UTD PMI atara lain kepala UTD PMI berkoordinasi dengan para kabag serta para ketua bidang yang dianggap mampu memberikan saran serta pertimbangan terkait dengan keputusan yang akan ditetapkan. Tujuan kepala UTD PMI melakukan koordinasi seperti ini adalah untuk mendapatkan suatu keputusan yang memang benar-benar bijak untuk dilaksanakan oleh para pegawai maupun sukarelawan." (hasil wawancara dengan Taslim Rudi Tanggal 13 Mei 2019)

Berdasarkan uraian hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa kemampuan kepala UTD PMI mengambil keputusan adalah melibatkan semua unsur yang berkepentingan agar terjadi suatu keputusan adalah melibatkan semua unsur yang berkepentingan agar terjadi suatu keputusan bersama dan bukan keputusan kepala UTD PMI saja. Apa pun keputusan yang diambil kepala UTD PMI pasti memiliki makna penting, baik bagi orang lain maupun terhadap diri sendiri. Kecil ataupun besar volume kelompok yang dipimpinnya, keputusan pemimpin sangatlah berarti, serius, serta berpengaruh besar dan luas. Kenyataan itu memberikan indikasi bahwa keputusan harus diambil tidak saja dengan hati-hati, tapi juga tegas dan diputuskan dengan berani dalam keadaan sadar. Dengan demikian maka

kepemimpinan kepala UTD PMI disini memiliki kompetensi sebagai penanggungjawab penuh atas operasional UTD PMI Kota Makassar.

Menurut Kabag Pelayanan Darah memberikan komentar terkait kepemimpinan Kepala UTD PMI kota Makassar bahwa:

> "Kepala UTD PMI dalam menjalankan kepemimpinannya membuka komunikasi dua arah dalam mendelegasikan tugas. Kepala UTD PMI menerima masukan dan saran serta kritikan dari berbagi pihak dari para pegawai itu sendiri ataupun dari relawan dengan berusahan memahami berbagai aspirasi serta mempertimbangkannya demi perbaikan kinerja UTD PMI." (hasil wawancara dengan Fitriany tanggal 13 Mei 2019)

Selanjutnya menurut Kabag Pengambilan Darah memberikan komentar terkait kemampuan bekerja sama pegawai UTD bahwa :

> "Kepala UTD PMI dalam memimpin kantor UTD PMI selalu berupaya untuk mewujudkan komunikasi dengan efektif diantara pegawai UTD PMI dan masyarakat, jika pun ada sesuatu hal yang luput, itu masih bisa ditelolerir, mengingat wilayah kerja yang cukup banyak dan kesibukan, tapi masih tetap memiliki semangat kerja yang cukup baik." (hasil wawancara dengan St. Nuraeni Tanggal 13 Mei 2019)

Berdasarkan uraian hasil wawancara menunjukkan bahwa dalam kepemimpinan kepala UTD PMI berupaya memahami berbagai penyampaian informasi baik segala masukan ataupun kritikan. Melalui komunikasi terjadi secara dua arah, kepala UTD PMI juga menjalin komunikasi dengan para staf dengan proporsinya masing-masing.

e. Empati

Perhatian (*Emphaty*) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Untuk mengukur dimensi ini, dalam upaya

mengetahui kompetensi pegawai di kantor UTD PMI Kota Makassar dapat diukur melalui uraian hasil wawancara berikut:

Menurut Kepala UTD PMI memberikan komentar terkait empati pegawai UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> "Petugas bagian pelayanan yang ada di kantor UTD PMI selalu melayani dengan ramah dan sopan dimana seperti yang diatur dalam Service Excellent yang dicanangkan oleh kantor UTD PMI." (hasil wawancara dengan Sukmawati tanggal 13 Mei 2019)

hal yang hampir sama diungkapkan oleh Kabag Pelayanan Donor Darah UTD PMI Kota Makassar Bahwa:

> "Menurut saya sikap pegawai yang di tugaskan di bagian pelayanan sikapnya ramah dan sopan" (hasil wawancara dengan Taslim Rudi tanggal 13 Mei 2019)

berdasarkan uraian hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa empati pegawai yang berada dibagian pelayanan sopan dan ramah. Selain itu observasi menunjukkan para petugas loket penerima permintaan darah menerima surat/dokumen dari pelanggan dengan kedua telak tangan. Hal ini menjadi poin penting dalam memberi pelayanan secara sopan dan ramah.

Selanjutnya menurut Kabag Pelayanan Darah memberikan komentar terkait empati pegawai UTD PMI kota Makassar bahwa:

> "Kekurangan dalam sistem pelayanan kami disini karena belum menggunakan sistem Number pada setiap para pelanggan yang meminta pelayanan, memberikan celah bagi para pegawai dan pelanggan yang kurang sabar untuk antri segara mendapat pelayanan dan meminta pelayanan pada penjaga yang dekat dengan si pelanggan tersebut." (hasl wawnacara dengan Fitriany tanggal 13 Mei 2019)

Berdasarkan hasil observasi ada beberapa masyarakat yang sering menyerobot meminta pelayanan. Selain itu pelanggan malah berbincang-bincang dikarenakan kenal atau dekat dengan pegawai yang mereka kenal.

Selanjutnya menurut Kabag Pengambilan Darah memberikan komentar terkait empati pegawai dalam memberikan pelayanan di kantor UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> "Kami akui terkadang ada yang tidak mengantri, saya pernah melihat seseorang yang meminta pelayanan langsung ketemu sama petugas loketnya, pada hal itu baru datang dan masih ada yang antri." (hasil wawancara dengan St. Nuraeni tanggal 13 Mei 2019)

Berdasarkan observasi menunjukan bagaimana setiap masyarakat mesti akan mendapatkan pelayanan dari para pegawai. Pelayanan publik yang ada di kantor UTD PMI itu selalu melayani dan menghargai setiap pelanggan yang meminta pelayanan ke loket-loket pelayanan. Ini terlihat dari pemberian pelayanan yang cepat dan tepat, selain itu setiap masyarakat yang datang pasti akan dapat pelayanan.

4. Karakter Pribadi

Kemampuan kerja yang dimiliki oleh pegawai akan menghasilkan suatu pekerjaan sesuai dengan waktu dan tujuan yang telah ditentukan. Kemampuan yang telah ditunjukkan oleh para pegawai hanya sebagaian dari pada potensi yang terdapat ada dalam dirinya, dengan perkataan lain sukar menemukan seseorang yang dalam menjalankan tugas serta kewajibannya sudah mengerahkan dan mempergunakan seluruh kemampuan yang

sesungguhnya terdapat dalam dirinya. Berikut uraian hasil wawancara dengan informan:

a. Pengendalian diri

Pengendalian diri merupakan salah satu faktor yang membuat pribadi seseorang. Dalam hal ini pengendalian diri seorang pegawai UTD PMI harus memilikinya, karena wilayah kerja pegawai UTD PMI itu 75% bersentuhan langsung dengan masyrakat yang tidak dapat dipastikan karater masyarakat tersebut.

Menurut Kepala UTD memberikan komentar terkait pengendalian diri pegawai UTD PMI kota Makakssar bahwa:

> "Petugas bagian pelayanan yang ada di kantor UTD PMI termasuk pada kategori cukup sabar dan telaten, hal itu terlihat dari kesiapan para pelayanan yang didepan dari jam buka dan bahkan saat jam istirahat yakni 12-1 pelayanan tetap berjalan. Disini menunjukkan bagaimana pelayanan UTD PMI yang tidak terhenti meski memasuki waktu istirahat, semua itu dilakukan demi pelanggan" (hasil wawancara Sukmawati tanggal 13 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai menunjukkan kepribadian yang baik, dimana ditunjukkan dengan ketelatenan pegawai pada bagian pelayanan darah tetap memberikan pelayanan dengan antusiasnya sampai loket pelayanan darah tutup.

Hal yang hampir sama diungkapkan oleh Kabag Pelayanan Donor Darah UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> "Kadang-kadang juga ada beberapa pegawai yang ketika sedang bekerja tidak dapat mengendalikan amarahnya, misalnya ketika permintaan darah yang diminta masyarakat tidak ada yang meminta atau bersangkutan marah dan meneriaki petugas,

> terkadang timbul adu mulut, namun kondisi demikian dapat teratasi, kami selaku pimpinan sering menyampaikan bahwa keduanya yakni petugas dan pemohon sama-sama berada dalam situasi yang tidak baik, sehingga yang di inta untuk tetap memperlakukan pemohon dengan baik." (hasil wawancara dengan Taslim Rudi 13 Mei 2019)

Berdasarkan uraian hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pengendalian diri pegawai pelayanan loket darah cukup baik, hal tersebut terlihat dari pernyataan informan yang mengungkapkan bahwa meskipun pernah beberapa pegawai tersulut emosinya namun hal tersebut dapat teratasi dan pelayanan loket darah kembali berjalan baik.

Selanjutnya menurut Kabag Pelayanan Darah memberikan komentar bahwa:

> "Tingkat kemampuan pegawai dalam memberikan respon baik kepada masyarakat cukup baik, namun perlu ditingkatkan lagi dengan cara memperoleh pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan secara berkesinambungan agar kemampuan dalam memberikan pelayanan lebih baik lagi." (hasil wawancara dengan Fitriany tanggal 13 Mei 2019)

Pendapat yang hampir sama juga diberikan oleh Kabag Pengambilan Darah memberikan komentar terkait pelayanan di kantor UTD PMI Kota Masyarakat bahwa:

> "Kami akui terkadang ada yang tidak mengantri, saya pernah melihat ya wajarlah saya kira, jika terdapat pegawai yang sempat marah di oket pelayanan, namanya juga manusia patut di maklumi, namun hal tersebut hanya beberapa kali terjadi dan setelah di evaluasi kejadian sampai adanya adu mulut karena dari masyarakat itu sendiri yang ngotot dan tidak mau menerima penjelasan petugas." (hasil wawancara dengan St. Nuraeni tanggal 13 Mei 2019)

Sikap seseorang mampu mengatasi berbagai situasi kembali pada karakter pribadi pegawai, namun jika diatasi dengan bijaksana maka pengendalian diri dapat dilakukan dengan baik. Hal ini tercermin dari beberapa sikap pegawai yang sempat lepas kendali dan terpancing oleh situasi yang kurang baik, namun setelah dilakukan diskusi dan duduk bersama, situasi tersebut dapat diatasi dan pegawai yang bersangkutan dapat menerima dan memahami resiko dan pekerjaannya.

b. Percaya Diri

Percaya diri merupakan keyakinan pada kemampuan dan penilaian (*judgement*) diri sendiri dalam melakukan tugas dan memilih pendekatan yang efektif. Hal ini termasuk kepercayaan atas kemampuannya menghadapi lingkungan yang semakin menantang dan kepercayaan atas keputusan atau pendapatnya. Berikut hasil wawancara mengenai percaya diri pegawai UTD PMI Kota Makassar menurut Informan

Menurut Kepala UTD PMI memberikan komentar terkait kepercayaan diri pegawai UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> "Dalam bekerja seorang pegawai harus punya rasa percaya diri, karena ini merupakan masalah kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. kalau pegawai UTD PMI saya kira semuanya memiliki kepercayaan diri dalam menyelesaikan pekerjaannya." (hasil wawancara Sukmawati tanggal 13 Mei 2019)

Pentingnya kepercayaan diri dalam bekerja ikut mempengaruhi kualitas kinerja. Dimana dengan mempercayai diri sendiri akan membangkitkan motivasi diri agar bekerja lebih baik dan lebih giat.

Hal yang hampir sama diungkapkan oleh Kabag Pelayanan Donor Drah UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> "Pegawai UTD PMI senantiasa terlihat yakin dan selama bekerja bisa dikatakan sekitar 75%pekerjaan yang dilakukan baik dan sesuai dengan prosedur, ini menunjukkan kalau tidak ada keraguan dalam bekerja." (hasil wawancara dengan Taslim Rudi Tanggal 13 Mei 2019)

Berdasarkan uraian hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa keyakinan diri pegawai dalam bekerja terlihat dari hasil kinerja, yakni hampir seluruh pekerjaan yang dilakukan diakui oleh pimpinan UTD 75% baik dan sesuai prosedur.

Selanjutnya Menurut Kabag Pelayanan Darah memberikan komentar bahwa:

> "Kalau bagian pelayanan darah, peawai bukan saja percaya diri tapi optimis juga, kadang-kadang pegawai bagian pelayanan darah mendapatkan keluhan dari masyarakat ketika sementara bekerja, hal ini kalau tidak percaya diri tidak mungkin bisa mengatasi, menenangkan dan memberikan penjelasan kepada yang bersangkutan." (hasil wawancara dengan Fitriany tanggal 13 Mei 2019)

Pendapat yang hampir sama juga diberikan oleh Kabag Pengambilan Darah memberikan komentar terkait pelayanan di kantor UTD bahwa:

> "Sebuah masalah untuk pegawai UTD PMI kalau tidak percaya diri. Wilayah kerja kami terkait dengan masyarakat. Bersentuhan langsung dengan masyarakat, apalagi kalau ada bencana nasional kami harus terjun langsung ke lapangan. Nah kalau ragu-ragu dengan diri sendiri bagaimana bisa menyelesaikan tugas dilapangan." (hasil wawancara dengan St. Nuraeni tanggal 13 Mei 2019)

Kepercayaan diri yang dimiliki pegawai dalam bekerja sangat membantu pegawai unutuk menyelesaikan tugasnya. Derry & gregorius (2004:25)

menarik kesimpulan bahwa: orang yang memiliki percaya diri yang cukup tinggi akan bertanggung jawab terhadap keputusan yang telah dibuat dan mampu mengoreksi kesalahan, dan biasanya orang yang kurang percaya diri cenderung kuran menunjukkan kemampuan dan jarang menduduki jabatan di atas, memilki prestasi kerja yang rendah dan cenderung malas sehingga sering mengalami kegagalan. Dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan yang baru, orang yang percaya diri biasanya akan lebih mudah berbaur dan beradaptasi. Karenan orang yang memiliki percaya diri memiliki pegangan yang kuat, mampu mengembangkan motivasi, dan sanggup bekerja dengan keras untuk kemajuan, serta penuhi keyakinan terhadap peran yang dijalananinya.

c. Fleksibilitas

Fleksibilitas merupakan kemampuan untuk beradaptasi dan bekerja dengan efektif dalam situasi yang berbeda, dan dengan berbagai individu atau kelompok. Berikut hasil wawancara mengenai fleksibilitas pegawai UTD PMI Kota Makassar dalam bekerja menurut informan.

Menurut Kepala UTD PMI memeberikan komentar terkait Fleksibilitas Pegawai Utd PMI Kota Makassar bahwa:

> "Pegawai kami sudah terbiasa bekerja dengan berbagai situasi dan bekerja sama dalam kelompok" (hasil wawancara dengan Sukmawati tanggal 13 Mei 2019)

Hal yang hampir sama diungkapkan oleh Kabag Pelayanan Donor Darah UTD PMI bahwa:

> “Bukan suatu yang baru, pegawai UTD pasti fleksibel dalam menghadapi berbagai tantangan pekerjaan, hal itu bisa dilihat saat kami turun lapangan, situasi kerja dalam kantor tentunya sangat berbeda dengan situasi di lapangan. Kedua kondisi tersebut bertentangan, tapi kenyataannya pegawai dapat bekerja secara efektif juga meskipun terbilang lingkungan kerja yang berbeda.” (hasil wawancara dengan Taslim Rudi tanggal 13 Mei 2019)

Kemampuan bekerja dengan efektif situasi berbeda merupakan kemampuan yang telah ditunjukkan oleh para pegawai hanya daripada potensi yang terdapat ada dalam dirinya, dengan perkataan lain sukar menemukan seseorang yang dalam menjalankan tugas serta kewajibannya sudah mengerahkan dan mempergunakan seluruh kemampuan yang sesungguhnya terdapat dalam dirinya.

Selanjutnya menurut Kabag Pelayanan Darah memberikan komentar bahwa:

> “Hampir semua pegawai UTD mengalami hal demikian dan alhamdulillah bisa mereka atasi, kami juga menempatkkan pegawai dengan kondisi suasana kerja yang berbeda, kami tetap mempertimbangkan pada kemampuan pegawai juga, biar pas saat bekerja, tidak canggung gitu.” (hasil wawancara dengan Fitriany tanggal 13 Mei 2019)

Pimpinan UTD meskipun mengetahui kemampuan pegawai yang dapat bekerja dengan berbagai situasi tetap memberikan pertimbangan dengan menempatkan pegawai sesuai dengan kemampuannya sangat penting dalam rangka penyelesaian pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai yang bersangkutan, agar pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dapat sesuai dengan yang diharapkan. Dalam penempatan pegawai tersebut harus diperhatikan juga tingkat kemampuannya karena dari tiap-tiap pegawai

memiliki kelebihan dan kekurangan sendiri yang dapat berpengaruh terhadap kemampuan kerjanya, yang mana hal ini akan berakibat dalam pemahaman tugas yang dibebankannya kepada pegawai tersebut.

Pendapat yang hampir sama juga diberikan oleh Kabag Pengambilan Darah memberikan komentar terkait pelayanan di kantor UTD PMI bahwa:

> "Kami terkadang saat situasi berbeda, kami bekerja dalam 1 tim, dilain waktu kami sendiri-sendiri, di waktu yang berbeda lagi kami bekerja dalam tim yang berbeda lagi, jadi bisa di bilang dalam bekerja kami menyesuaikan saja sesuai dengan kebutuhan kerja dan paling penting sesuai dengan kemampuan." (hasil wawancara dengan st. Nuraeni tanggal 13 Mei 2019)

Kemampuan bekerja sama dengan berbagai situasi dan berbagai karakter merupakan syarat penting yang harus dimiliki pegawai UTD PMI karena wilayah kerja yang tidak dapat di tentukan akan berhadapan dengan siapa saja dengan berbekal batasan kemampuan yang di miliki oleh setiap pegawainya. Tingkat kemampuan yang dimiliki oleh setiap pegawai pasti berbeda-beda, ada yang mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu serta ada pula yang memakan waktu sampai berhari-hari sehingga hasil yang dikeluarkan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

d. Komitmen terhadap Instansi

Komitmen meliputis konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Komitmen kerja berkenaan pula dengan proses dari penetapan tujuan sampai dengan pencapaian tujuan yang merupakan kinerja dari sebuah organisasi dan bagaimanakh organisasi melaksanakan peraturan yang telah ada dan dibuat mengenai prosedur pelayanannya.

Komitmen atau konsistensi kerja sangat penting yang harus dimiliki oleh pegawai, oleh karena itu penulis menyajikan data untuk mengetahui bagaimana komitmen petugas/pegawai yang dimiliki di UTD PMI. Seperti wawancara yang dilakukan kepada informan di UTD PMI Kota Makassar.

Menurut Kepala UTD PMI memberikan komentar terkait Komitmen Terhadap Instansi UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> "Komitmen kerja merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu organisasi jika dimiliki oleh semua pegwai dalamnya, termasuk pula di kantor UTD PMI, kami sudah berkomitmen sejak mulai bergabng menjadi pegawai UTD PMI demikian pula dengan para relawan dan pegawai kontrak." (hasil wawancara dengan Sukmawati tanggal 13 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai menunjukkan komitmennya, dimana jumlah pegawai kontrak yang mencapai 34 orang merupakan jumlah yang cukup banyak yang menunjukkan adanya komitmen untuk bergabung membantu masyarakat yang membutuhkan.

Hal yang hampir sama diungkapkan oleh Kabag Pelayanan Donor Darah UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> "Komitmen petugas tercermin dari konsistensi dalam memberikan pelayanan yaitu melalui sikap petugasnya paham dalam pelayanannya, karena merka sudah dibagi ditiap-tiap bidangnya. Waktunya juga sebentar sekitar 30 menit, dari pertama pengisian formulir sampai keluar tidak butuh satu jam." (hasil wawancara dengan Taslim Rudi Tanggal 13 Mei 2019)

Berdasarkan uraian hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pengendalian diri pegawai pelayanan loket darah cukup baik, hal tersebut

terlihat dari pernyataan informan yang mengungkapkan bahwa meskipun pernah beberapa pegawai tersulut emosinya namun hal tersebut dapat teratasi dan pelayanan loket darah kembali berjalan baik.

Melalui hasil wawancara dengan para informan diketahui bahwa, kompetensi atau kemampuan petugas yang dimiliki di UTD PMI kota makassar sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari kemampuan petugas yang melayani masyarakatnya, dan juga mengatasi keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan donor darah. Fasilitas yang diberikan di tempt donor darah sudah baik seperti sudah tersedianya TV, dan ruangannya dilengkapi AC jadi masyarakat sudah merasakan kenyamanan untuk mendonor darah.

Selanjutnya menurut Kabag Pelayanan Darah memberikan komentar bahwa:

> "Kinerja petugas kami sudah mengerti dan gesit dalam bekerja, persyaratan sudah dimengerti karena dari rumah sakitnya sudah dikasih persyaratannya, kami juga mengupayakan dalam waktu kurang lebih 2 jam darah sudah tersedia." (hasil wawancara dengan Fitriany tanggal 13 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pegawai atau petugas pelaksanaan pelayanan permintaan darah sudah cukup memahami dalam melayani permintaan masyarakat, namun waktu pelayanan yang di dapatkan oleh masyarakat berbeda-beda sesuai dengan permintaan darah. Berdasarkan hasil observasi atau pengamatan yang dilakukan peneliti bahwa petugas yang melayani masyarakat yang menginginkan atau membutuhkan darah memahami dalam pelayanannya. Namun untuk waktu yang

dibutuhkan berbeda-beda karena sesuai kebutuhan masyarakat dan ketersediaan darah.

Pendapat yang hampir sama juga diberikan oleh Kabag Pengambilan Darah memberikan komentar terkait pelayanan di kantor UTD PMI Kota Makassar bahwa:

> "Dalam pelayanan maupun permintaan darah ini sudah adaStandar Operasional Prosedu (SOP). Untuk itu SOP pada pemberian pelayanan kesehatan darah ada pembagian berdasarkan bidang-bidangnya seperti pada pendonoran darah yakni, pengecekan HB, tempat pencocokan darah, dan tempat transfusi darah serta pada pengelolaan yang di laboratorium itu SOP-nya sendiri-sendiri. Pegawai disini dlam memberikan pelayanan sudah memahami karena disini sudah mempunyai uji kompetensinya. Pada masalah pelayanan donor darah di UTD sendiri hanya sekitar 10 menit saja, untuk permintaan darah disini waktunya bermacam-macam sesuai permintaan masyarakat, karena dalam permintaan darah diperlukan pengecekan darah. Atas dasar permintaan tersebut diperlukan uji silang serasi antara contoh darah pasien dengan contoh darah dari rumah sakit untuk memastikan kecocokannya. Lama pemeriksaan darah sendiri bisa lebih dari 2 jam itu stok persediaan darah tersedia." (hasil wawancara dengan St. Nuraeni tanggal13 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis temukan dilapangan, maka dapat diketahui bahwa *reliability* atan konsistensi kerja yang dimiliki pegawai di UTD PMI di pelayanan donor sudah memahami dalam melayani masyarakatnya, akan tetapi berbeda dengan pelayanan permintaan darah yang masih ada masalah yakni lama waktu yang dibutuhkan untuk permintaan darah.

Melalui observasi atau pengamatan pelaksanaan pelayanan petugas/pegawai di UTD PMI melakukan tugasnya sesuai dengan tugas

masing-masing. Hal ini dilihat dari pelaksanaan di UTD ini sudah memakai SOP berdasarkan WHO dan untuk SOP sendiri sudah ada sesuai dengan bidang-bidangnya seperti pemeriksaan di laboraturium, pengecekan HB, tempat pencocokan darah, dan tempat transfusi darah. Pegawai juga sudah memahami dalam pelaksanaan tugasnya karena sudah diberikan pelatihan. Pelayanan donor darah sendiri hanya membutuhkan waktu 10 menit namun untuk pelayanan permintaan darah bisa berbeda-beda tergantung ketersedian darah dan permintaan pasien.

B. Pembahasan

Pelayanan darah adalah upaya pelayanan kesehatan yang memanfaatkan darah manusia sebagai bahan dasar dengan tujuan kemanusiaan dan tidak untuk tujuan komersial. Peraturan Pemerintah N0. 7/ 2011 tentang Pelayanan Darah menyebutkan penyelenggaraan donor darah dan pengolahan darah dilakukan oleh Unit Donor Darah (UDD) yang diselenggarakan oleh organisasi sosial dengan tugas pokok dan fungsinya di bidang Kepalangmerahan atau dalam hal ini Palang Merah Indonesia (PMI). Lebih lanjut, baik dalam UU No. 36/2009 tentang Kesehatan maupun Peraturan Pemerintah No.7/2011 tentang Pelayanan Darah, dinyatakan bahwa Pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan darah yang aman, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tanggung jawab pemerintah dan pemerintah daerah (Pemda) meliputi pengaturan, pembinaan, pengawasan dan pendanaan pelayanan darah untuk kepentingan pelayanan kesehatan.

Sesuai penjelasan UU No. 36/2009 tentang Kesehatan Pasal 90 dan PP No. 7/2011 tentang Pelayanan Darah Pasal 46, jaminan pendanaan pemerintah diwujudkan dalam bentuk pemberian subsidi kepada UDD dari APBN, APBD dan bantuan lainnya.

Kualitas pelayanan sangat penting dalam menyangkut pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam organisasi atau institusi pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik seperti pada pelayanan di UTD PMI karena tempat ini merupakan satu-satunya lembaga tempat pelayanan darah, dengan itu maka kualitas pelayanan darah harus tetap terjaga kualitasnya. Penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas oleh pemerintah sangatlah penting sebab, pemerintah merupakan tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya. Ini artinya, pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan harapan masyarakat untuk memperoleh haknya sebagai warga negara.

Kualitas kerja dapat dijaga jika pelaksana kerja memiliki kualifikasi kempetensi yang sesuai dengan bidang kerja. Hal ini ditunjukkan oleh pegawai UTD PMI Kota Makassar yang berdasarkan hasil wawancara memiliki kualifikasi kompetensi yang baik. Untuk dimensi pengetahuan yang dimiliki oleh petugas atau pegawai di UTD PMI dalam pelayanan publik. Untuk mengetahui bagaimana tingkat Competence yang dimiliki oleh petugas atau pegawai di UTD PMI. Berdasarkan pernyataan informan dapat diketahui bahwa kerja petugas atau pegawai pada aspek pengetahuan pegawai dalam bidang kerjanya masing-masing yang dimiliki oleh petugas atau pegawai di

UTD PMI Kota Makassar sudah memenuhi persyatan dan mampu dimana para petugas telah banyak mengikuti pelatihan untuk bidang keahlian masing-masing.

Selanjutnya dalam pelaksanaan pelayanan di UTD PMI kinerja petugas untuk melayani di UTD PMI hatus mempunyai keterampilan yang baik dalam melayani masyarakat. Petugas/pegawai di UTD PMI harus melakukan pelatihan terlebih dahulu, maka wawancara juga dilakukan kepada kepala Sub kepegawaian bahwa untuk petugas yang melayani di UTD PMI ini harus terlebih dahulu melakukan pelatihan selama satu tahun.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa keterampilan petugas atau pegawai sudah baik dalam pelaksanaan pelayanannya, berdasar pada hasil observasi oleh peniliti dalam pelaksanaan pelayanan donor sudah sesuai dengan bidang-bidang mereka. Dari hasil wawancara kepada Ibu Sukmawati selaku kepala UTD Kota Makassar mengatakan bahwa untuk menjadi petugas pelaksanaan pelayanan di UTD PMI hatus mempunyai uji Kompetensi yakni mereka harus pelatihan pendidikan selama satu tahun namun untuk biaya mereka memakai uang sendiri. Seperti pada bagian pengambilan darah yang disebut bagian Aftap dan pegawainya harus lulusan dari perawat dan pegawai tersebut harus mempunyai uji kompetensi sendiri, sedangkan pada bagian pemeriksaan penyakit-penyakit itu harus orang analis, dan kemudian yang pengolahan darah itu lulusan dari pendidikan Teknologi Transfusi Darah (PTTD).

Selanjutnya hasil wawancara juga menunjukkan bahwa petugas senantiasa menguasai bidang kerjanya dan mampu memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat pada saat pelaksanaan donor darah. Sehingga tidak diragukan lagi bahwa pegawai UTD PMI Kota Makassar memang benar memiliki kemampuan dibidangnya masing-masing.

Untuk konsep diri pegawai meliputi pada indikator memberikan bantuan kepada pegawai agar dilakukan untuk mengembangkan kemampuan diri yang merupakan suatu tanggungjawab juga bagi pegawai yang lain, dimana bantuan tersebut dapat membantu rekan kerja bekerja dengan maksimal akan memberikan hasil yang baik bagi organisasi UTD PMI itu sendiri. Hal ini berarti UTD PMI memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu, berartiperusahaan tersebut memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal. *Reliability* berkenaan pula dengan proses dari penetapan tujuan sampai dengan pencapaian tujuan yang merupakan kinerja dari sebuah organisasi dan bagaimanakah organisasi melaksanakan peraturan yang telah ada dan dibuat mengenai prosedur pelayanannya. Reliability atau konsistensi kerja sangata penting yang harus dimiliki oleh pegawai, oleh karena itu penulis menyajikan data untuk mengetahui bagaimana reliability petugas atau pegawai yang dimiliki oleh UTD PMI. Seperti wawancara yang dilakukan kepada masyarakat yang pernah merasakan pelayanan donor darah maupun permintaan darah di UTD PMI.

Kompetensi kepemimpinan ketua UTD PMI terlihat dalam mengambil keputusan yang melibatkan semua unsur yang berkepentingan agar terjadi

sesuatu keputusan bersama dan bukan keputusan Kepala UTD PMI saja. Apapun keputusan yang di ambil oleh Kepala UTD PMI pasti memiliki makna yang penting, baik bagi orang lain maupun terhadap diri sendiri. Kecil ataupun besar volume kelompok yang dipimpinya, keputusan pimpinan sangatlah berpengaruh besar bagi UTD PMI Kota Makassar. Kenyataan itu memberikan seklebatan indikasi bahwa keputusan harus diambil tidak saja dengan hati-hati, tapi juga tegas dan diputuskan dengan berani dalam keadaan sadar. Dengan demikian maka kepemimpinan Kepala UTD PMI disini memiliki kompetensi sebagai penanggungjawab penuh atas operasional UTD PMI Kota Makassar.

Pelaksanaan setiap kegiatan yang diamati melalui observasi atau pengamatan pelaksanaan pelayanan petugas/pegawai di UTD PMI melakukan tugasnya sesuai dengan tugas masing-masing. Hal ini dilihat dari pelaksanaan di UTD PMI ini sudah memakai SOP berdasarkan WHO dan untuk SOP sendiri sudah ada sesuai dengan bidang-bidangnya seperti pemeriksaan di laboratorium, pegecekan HB, tempat pencocokan darah, dan tempat transfusi darah. Pegawai juga sudah memahami dalam pelaksanaan tugasnya karena sudah diberikan pelatihan. Pelayanan donor darah sendiri hanya membutuhkan 10 menit namun untuk pelayanan permintaan darah bisa berbeda-beda tergantung ketersedian darah dan permintaan pasien.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa kompetensi pegawai pada Unit Transfusi darah Palang Merah Indonesia Kota Makasar memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang kerja masing-masing pegawai. Dimana pegawai yang tergabung dalam UTD PMI sebelum terjun kelapangan dan mengerjakan tugas teknis maupun non teknis akan mendapatkan pelatihan terlebih dahulu selama 1 tahun, sehingga dengan demikian otomatis, pemenuhan kualifikasi kompetensi kerja di bidang masing-masing pegawai sudah terpenuhi.

Kesimpulan tersebut diambil berdasarkan hasil analisis terhadap data yang diperoleh oleh kegiatan penelitian dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Dengan adanya hal tersebut, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kompetensi pegawai PMI Kota Makassar pada aspek pengetahun tentang pekerjaan pada bidang kerjanya masing-masing yang dimiliki petugas atau pegawai di UTD PMI Kota Makassar sudah memenuhi persyaratan dan mampu dimana para petugas telah banyak mengikuti pelatihan untuk bidang keahlian masing-masing
2. Kompetensi pegawai PMI Kota Makassar pada aspek keterampilan menunjukkan bahwa pegawai UTD PMI senantiasa tanggap dan siap untuk

informasi yang diberikan kepada tempat-tempat pelayanan. Dalam pelaksanaan pelayanan di UTD PMI khususnya untuk pelayanan permintaan darah, masyarakat dalam permintaan darah bisa langsung menghubungi melalui telepon. Sejauh ini masyarakat sudah memahami syarat-syarat untuk donor dan permintaan darah

3. Kompetensi pegawai UTD PMI Kota Makassar pada aspek konsep diri dan nilai-nilai menunjukkan bahwa pelayanan publik yang ada di Kantor UTD PMI itu selalu melayani dan menghargai setiap pelanggan yang meminta pelayanan ke loket-loket pelayanan. Ini terlihat dari pemberian pelayanan yang cepat dan tepat, selain itu setiap masyarakat yang datang pasti akan dapat pelayanan.
4. Kompetensi pegawai PMI Kota Makassar pada aspek karakter pribadi yang dimiliki pegawai di UTD PMI di pelayanan donor sudah memahami dalam melayani masyarakatnya dinilai ramah dan bertanggungjawab pada tugas yang diberikan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka beberapa saran dan masukan yang dpaat penulis kemukakan adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya untuk meningkatkan kompetensi pegawai UTD PMI Kota Makassar pada aspek pengetahun dengan meberikan kesempatan kepada

pegawai untuk menlanjutkan Pendidikan sesuai dengan bidang kerja karyawan.

2. Sebaiknya untuk kompetensi pegawai UTD PMI Kota Makassar pada aspek keterampilan dengan memberikan pelatihan-pelatihan baik pelatihan teknis maupun non teknis kepada pegawai agar keterampilan pegawai meningkat.
3. Sebaiknya untuk kompetensi pegawai UTD PMI Kota Makassar pada aspek konsep diri dan nilai-nilai agar pimpinan senantiasa memberikan arahan kepada karyawan serta memberikan peluang-peluang kerja kepada karyawan untuk berkarir.
4. Kompetensi pegawai UTD PMI Kota Makassar pada aspek karakter pribadi karyawan dengan mengikutkan pegawai pada kegiatan pendidikan dan pelatihan yang lebih menekankan atau meningkatkan kepercayaan diri pegawai, fleksibel dan menumbuhkan rasa empati. Organisasi juga harus membiasakan pegawai bekerja secara kelompok, menumbuhkan kerjasama kelompok dan yang paling penting penanaman komitmen pegawai terhadap organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ataunur & Ariyanto, 2015. Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan PT. Adaro Energy Tbk. Journal.stimykpn

Carrillo, P., Robinson, H.A.C. 2012. Knowledge management in UK construction: Strategies, resources and barriers. Project Management Journal.

Fogg, Milton. *2013*, The Greatest Networker in the Workd, the Three Rivers Press.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. Manajemen sumber daya manusia perusahaan, Bandung : Remaja Rosdakarya

Muslih. 2014. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM), Penerapan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah, dan Penerapan Standar Akuntansi Pemerintah (SAP) Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Daerah Pada Pemerintah Provinsi Riau (Studi Empiris Pada SKPD Provinsi Riau). JOM FEKON Vol. 1 Nomor. 2.

Palan, R. 2014. Competency Management. Teknik Mengimplementasikan Manajemen SDM berbasis Kompetensi untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi. Penerjemah : Octa Melia Jalal. Penerbit PPM. Jakarta.

Prihadi, Syaiful F. 2013. Assesment Centre: Identifikasi, Pengukuran dan Pengembangan Kompetensi. Ja Simamorakarta: Gramedia Pustaka

Racmawati. 2013. Rahmawati, Januar Dwi Widya. Pengaruh Kompetensi dan Independensi Terhadap Kualitas Audit. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Vol. 1, No.1: Semester Ganjil 2012/2013.

Ricky W. 2013. Perilaku Organisasi. Jakarta:Salemba Empat

Robert. *Roe*, A., Taillieu. 2013. Beban *kerja* konsep dan pengukuran, Yogyakarta : UGM.

Sadili Samsudin (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung : Pustaka Setia

Stephen, Robbins, P. 2014. Teori Organisasi: Struktur, Disain, & Aplikasi. Terjemahan. Jakarta : Arcan.

Smith dan Millership. 2014. Pengaruh *Kompetensi* terhadap *Kinerja* Karyawan Kantor Pelayanan. Gramedia *Pustaka* Utama.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Administrasi, Bandung : Alfabeta.

Suparno, Suhaena. 2012. Membangun Kompetensi Dasar. Jakarta: Dirketorat Jendral Pendidikan Tinggi Depertemen Pendidikan Nasional.

Surya Dharma. 2013. Manajemen Kinerja: Falsafah Teori dan Penerapannya. Yogyakarta : Pustaka Belajar.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. 2013. Competence at Work : Models for. Superior Performance. New York: John Wiley & Sons, Inc Suparno.

Sutoto. 2014. Dasar-Dasar Manajemen. Edisi Baru. Jakarta: CV. Miswa

Wibowo, 2013. Manajemen Kinerja, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Wina Sanjaya. 2014. *Kompetensi*, Edisi Pertama, Cetakan I, Jakarta: Fajar. Interpratama Offset

Perundang-undangan

Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai tujuan, isi dan bahan pelajaran serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam hal penyelenggaraan Pendidikan dan Latihan (Diklat) PMII,

Peraturan Pemerintah (PP) No. 23 Tahun 2004, tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP)

Jurnal

Siwantara, I Wayan. 2014. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Serta Kinerja Customer Relationship Management (Studi Pada Halo Corporate PT. Telkomsel Bali). Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan Vol. 7, No. 3.

Suwarni. 2014. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Dosen di Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta.

Yudi Supiyanto. 2015. Pengaruh Kompensasi, Kompetensi dan Komitmen Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Koperasi.

L A M P I R A N

PEDOMAN TELAAH DOKUMEN

A. Identitas Informan

Nama :

Jabatan :

Waktu wawancara :

Lama wawancara :

B. Tanggapan Informan

1. Struktur organisasi
2. Berapa jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di Kantor PMI Kota Makassar?
3. Adakah laporan mengenai kinerja instansi pemerintah (LAKIP) di Kantor PMI Kota Makassar?
4. Adakah dokumen mengenai Rencacan Kerja (RENJA) di Kantor PMI Kota Makassar?

PEDOMAN OBSERVASI

A. Identitas Informan

Nama :

Jabatan :

Waktu wawancara :

Lama wawancara :

B. Tanggapan Informan

1. Bagaimana visi dan misi Kantor PMI Kota Makassar?
2. Bagaimana kondisi saran dan prasarana yang meliputi:
    a. Kondisi ruang kerja
    b. Kondisi sarana dan prasarana penunjang kegiatan kerja
3. Bagaimanakah budaya organisasi yang meliputi:
    a. Budaya kerja
    b. Komunikasi sesame rekan kerja

PEDOMAN WAWANCARA

A. Identitas Informan

Nama :

Jabatan :

Waktu wawancara :

Lama wawancara :

B. Tanggapan informan

1. Pengetahuan

   Menurut anda apakah pegawai UTD PMI Kota Makassar harus memahami bidang kerjanya terkait tipe kerjaan yang bersifat teknis?

2. Keterampilan

   A. Bagaimana cara anda mencari informasi terkait dengan tugas yang diberikan?

   B. Menurut anda apakah seorang pegawai harus proaktif dalam bekerja?

   C. Menurut anda apakah seorang pegawai sebaiknya memiliki perhatian kejelasan tugas yang diberikan oleh pimpinan?

   D. Menurut anda apakah seorang pegawai harus mampu menjalankan tugasnya sesuai yang diberikan?

3. Konsep diri dan Nilai-Nilai

   A. Menurut anda, bagaimanakah cara anda mengembangkan kemampuan sendiri dan kemampuan orang lain?

B. Menurut anda bagaimanakah cara mengarahkan pegawai atau rekan kerja untuk melaksanakan pekerjaan baik sebagai rekan kerja maupun sebagai pemimpin?

C. Menurut anda, apakah seorang pegawai sebaiknya dalam bekerja mampu bekerjasama dengan orang lain

D. Menurut anda apakah seorang pegawai sebaiknya dalam bekerja mampu memimpin kelompok kerja?

E. Menurut anda, apakah seorang pegawai sebaiknya dalam memiliki empati dalam bekerja?

4. Karakter Pribadi

A. Menurut anda apakah seorang pegawai harus memiliki pengendalian diri?

B. Menurut anda apakah seorang pegawai harus memiliki kepercayaan diri?

C. Menurut anda apakah seorang pegawai harus memiliki fleksibilitas diri?

D. Menurut anda apakah seorang pegawai harus memiliki komitmen kerja dengan instansi guna menunjang kinerjanya?

Foto-foto Kondisi Ruang kerja UTD PMI Kota Makassar

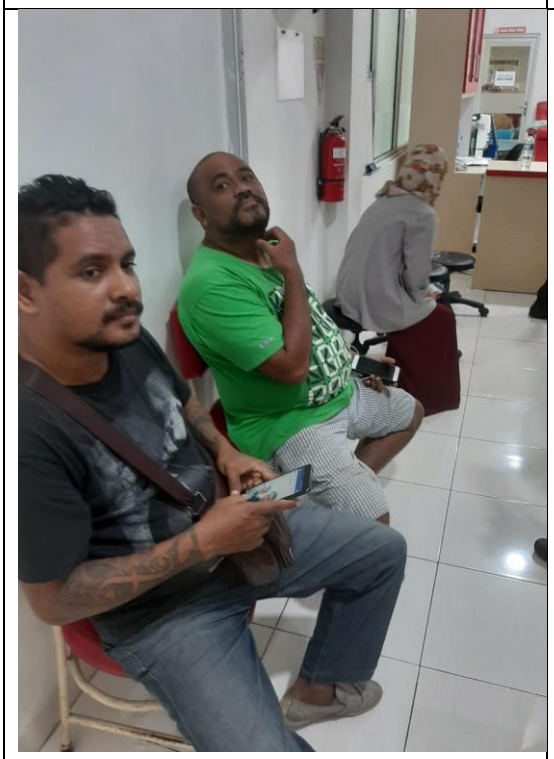
A. Ruangan Donor Darah



1.



2.



3.



4.

Foto-foto Kondisi Ruang kerja UTD PMI Kota Makassar

B. Ruangan Pengolahan Darah (Laboratorium)





Foto-foto wawancara dengan Pegawai UTD PMI Kota Makassar





Foto-foto wawancara dengan Pegawai UTD PMI Kota Makassar





DAFTAR RIWAYAT HIDUP



1. Nama Penulis : Agnes Elisa
2. Tempat Tanggal Lahir : Ujung Pandang 23 Maret 1998
3. Alamat : Jln. Ir. Hj. Juanda 1 No.

   No Hp. 082398335071

   Agneselisa98@gmail.com
4. Status : Belum Menikah
5. Nama Instansi : PMI Kota Makassar
6. Alamat Instansi : Jln. Kandea No.16
7. Riwayat Pendidikan : - SD Lulus Tahun 2009.

   - SMP Lulus Tahun 2012.

   - SMA Lulus Tahun 2015.

   - Masuk STIA LAN Makassar Tahun 2016