

# Pengaruh kompetensi pegawai dan budaya organisasi terhadap efektivitas organisasi biro kepegawaian sekretariat jendral departemen hukum dan ham republik indonesia

Eem Nurmanah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=108145&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Biro Kepegawaian Sekretariat Jenderal Departemen Hukum dan HAM RI adalah sebuah unit khusus yang menangani administrasi kepegawaian. Luas cakupan kerja Biro Kepegawaian adalah seluruh pegawai Departemen Hukum dan HAM di seluruh Indonesia. Bidang pekerjaan yang ditangani oleh Biro Kepegawaian sangatlah kompleks dan menuntut tingkat ketepatan yang tinggi, cepat, dan dapat dipercaya. Keadaan ini mendorong Biro Kepegawaian harus senantiasa memiliki orang-orang yang dapat diandalkan. Pegawai yang dibutuhkan adalah pegawai yang sesuai dengan kriteria tugas dan fungsi yang diemban Biro Kepegawaian sebagai pelayan kebutuhan pelanggan.

Pegawai Departemen Hukum dan HAM RI adalah pelanggan dari Biro Kepegawaian yang perlu mendapatkan produk kerja dan pelayanan yang berkualitas (Flemming, 2002:17). Dimana kepuasan pelanggan dan kualitas layanan merupakan kriteria dari efektivitas organisasi (Berry, 1995). Konsekuensi dari hasil kerja yang tidak baik hanya akan mengecewakan pelanggan (Makover, 2003:38) karena tidak terpenuhinya harapan (Flemming, 2002:11). Kekecewaan tersebut tertuang dalam bentuk ketidakpuasan dan komplain. Identifikasi awal masalah yang muncul di Biro Kepegawaian menunjukkan bahwa masih terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan apa yang diminta oleh pelanggan, kesalahan dalam produk akhir. Tidak hanya itu saja, ditemukan pula masih adanya sikap menunggu pelanggan, tidak disiplin menggunakan waktu kerja. Spencer dan Spencer (1992) mengatakan hasil kerja yang superior berkaitan erat dengan kompetensi pegawai. Tidak cukup hanya kompetensi pengetahuan, tetapi juga kompetensi perilaku. Selain itu, fokus terhadap pelanggan bisa terbentuk bila ada seperangkat nilai-nilai dan keyakinan bersama tentang pentingnya memenuhi kebutuhan pelanggan (Fey dan Denison, 2003). Nilai-nilai dan keyakinan-keyakinan serta praktek-praktek yang dimiliki bersama inilah yang membentuk budaya sebuah organisasi (Schein, 1992).

Hasil identifikasi ini pada akhirnya membawa penulis untuk melakukan penelitian terhadap efektivitas organisasi Biro Kepegawaian ditinjau dari kompetensi yang dimiliki pegawai dan budaya organisasi setempat.

Permasalahan pokok penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kompetensi dan budaya organisasi terhadap efektivitas organisasi di Biro Kepegawaian. Penelitian ini menggunakan sampel pegawai di Biro Kepegawaian dan pegawai di tiga kantor wilayah. Jumlah keseluruhan sampel adalah 184.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis kuantitatif. Melalui metode ini akan dapat digambarkan keadaan pada saat penelitian berlangsung, sekaligus cara mengumpulkan data, melakukan pengolahan dan melakukan analisis. Analisis statistik yang digunakan adalah non-parametrik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kompetensi pegawai dengan efektivitas organisasi. Demikian pula ditemukan ada hubungan yang positif dan signifikan antara budaya organisasi dengan efektivitas organisasi. Koefisien korelasi Spearman Rank yang terbentuk menunjukkan tingkat kekuatan hubungan ketiga variabel yang diteliti masuk kategori rendah. Analisis lebih lanjut untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap efektivitas organisasi menunjukkan rendahnya tingkat kemampuan variabel independent dalam menjelaskan perubahan efektivitas organisasi.

Berdasarkan temuan-temuan ini, penulis menyarankan dibuatnya standar ukuran kompetensi pegawai, perlunya pelatihan dan on job training untuk meningkatkan kemampuan pegawai, perlu dipikirkan pemberian penghargaan yang sesuai dengan kontribusi masing-masing pegawai terhadap kepuasan pelanggan.

*Human Resources Bureau in the General Secretariat of Department of Law and Human Rights Republic of Indonesia is a special unit which handles the administrative matters of the employee in the department. The scope of work of the bureau is all of the employees who work in the department. The field of work handled by the bureau is very complex and demands accuracy, fastness, and convincing. This situation pushes the bureau to have credible employee. Employee needed by the bureau must suitable with the criteria of function and obligation of the bureau itself.*

The officer of Department of Law and Human Rights is the customer of the Bureau of Human Resources who has to receive good service and outcome (Flemming, 2002:17). Satisfaction of customer and quality of services are the criteria of the effective organization (Berry, 1995). -The -consequences of -poor- outcome- will dissatisfy the customer (Makeover, 2003:38). It is exposed as unhappiness and complaint. Initial identification of problems in the bureau shows that there are behind schedule services, incorrectness of customer's request, and incorrectness in the final product. Not only that, it is also found an attitude of waiting for customer's complaint and inefficient time-consuming. Spencer and Spencer (1992) said that the superior outcome relates to - the officer's competence such as the competence of knowledge and behaviour. Beside that, the focus on customer will be constructed if there are several values and collective believes on the important of fixing the need of customer (Frey and Denison, 2003). Values and believes and also collective practices will construct the culture of an organization (Schein, 1992)

The main problem of the research is how do the influence of the competence and the culture of organization to the effectiveness of the organization in the Bureau of Human Resources and also employee in the three district offices. The sample of the research is 184.

The method used in the research is quantitative descriptive analytics. Through the method it can be described the condition of the employee at the time of the research. Statistic analysis which is used is non-parametric.

The result shows that there is a positive and significant relation between employee's competences with the effectiveness of the organization. It is also found a positive and significant relation between the cultures of organization with the effectiveness of the organization. The coefficient correlation of the Spearman Rank

shows the degree of relation between those three variables is categorized low. Further analysis shows the influence of the independent variables on the effectiveness of the organization to explain the changing of it is also low.

Base on those facts, it is suggested that the office should make a standard of employee's competences, on job training, and appreciation which is suitable with the contribution of the costumer's satisfaction.</i>