

## **PENGEMBANGAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PEGAWAI PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA RAYON TENGGARONG KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

**Subagyo<sup>1</sup>**

### **Abstrak**

*Subagyo, Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Pegawai Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. Dibawah bimbingan Ibu Dr. Rita Kalalinggi, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Budiman, S.IP, M.Si selaku Dosen Pembimbing II.*

*Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan memberikan gambaran. pengetahuan serta informasi bagaimana pengembangan kualitas sumber daya manusia pegawai Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara, serta untuk melihat kendala yang terjadi dalam proses pengembangan kualitas sumber daya manusia tersebut.*

*Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan tentang variabel yang diteliti. Analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman, yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.*

*Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses yang dilakukan Perusahaan Listrik Negara Rayon tenggarong dalam melakukan pengembangan kualitas sumber daya manusia pegawai Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggarong meliputi dua cara yaitu pengembangan melalui pendidikan dan pelatihan kerja dan pengembangan melalui bimbingan kerja. Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggarong pada setiap pelaksanaannya telah sesuai dengan ketentuan serta peraturan yang ada tidak membandingkan antara lingkup Rayon maupun Pusat, terbukti bahwa setiap pegawai PLN mendapatkan Proses pengembangan melalui dua tahap atau cara tersebut. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala yang memungkinkan proses pengembangan tersebut menjadi tidak sesuai dengan yang diharapkan dan direncanakan adapun kendala tersebut yaitu sarana pendidikan dan pelatihan yang cukup jauh, proses pendidikan dan pelatihan yang berbeda, kompetensi pegawai dan tingkat pendidikan yang ada.*

**Kata Kunci :Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia**

### **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia saat ini masih menjadi perbincangan yang hangat baik bagi masyarakat, pemerintah maupun organisasi dan perusahaan. Bagi suatu perusahaan masalah sumber daya manusia menjadi sorotan yang patut

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: agy\_subagyo@yahoo.co.id

dipertimbangkan karena akan berpengaruh apakah dapat bertahan di era globalisasi ini. Sumber daya manusia mempunyai peran penting dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan. Sumber daya manusia mempunyai peran penting dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebih, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang baik, kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik, maka dari itu pengembangan Kualitas sumber daya manusia merupakan hal penting dalam menunjang keberhasilan perusahaan.

Dalam rangka pengembangan kualitas sumber daya manusia pegawai dalam melakukan pelayanan yang baik dan benar serta efektif dan efisien sudah seharusnya mendapat perhatian yang benar-benar dan sungguh-sungguh. Penyiapan tenaga kerja dan pembinaannya merupakan kebutuhan sekaligus keharusan. Pelatihan merupakan suatu fungsi manajemen yang perlu dilaksanakan terus menerus dalam rangka pembinaan ketenagaan secara spesifik. Proses latihan itu merupakan serangkaian tindakan (upaya) yang dilaksanakan secara berkesinambungan, bertahap dan terpadu. Tiap proses pelatihan harus terarah untuk mencapai tujuan tertentu terkait dengan upaya pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan hal di atas, maka pada sebuah perusahaan sangat diperlukan pegawai yang berkualitas dan mampu mengatasi berbagai masalah yang mungkin timbul dalam menjalankan tugas-tugasnya. PT. PLN (persero) sebagai salah satu perusahaan BUMN yang mengurus segala aspek kelistrikan diseluruh daerah, tentu memerlukan sumber daya manusia yang baik dan berkualitas untuk mendapatkan pegawai yang berkualitas, perlu adanya suatu program pengembangan pegawai pada sebuah organisasi atau perusahaan. Berdasarkan itu semua maka dikeluarkanlah Keputusan Direksi PT. PLN (persero) Nomor : 1504.K/DIR/2011 mengenai Program Pengembangan Diri Pegawai. Tujuan dari pada program pengembangan diri pegawai adalah mempersiapkan pegawai dalam melaksanakan visi dan misi perseroan serta meningkatkan kemampuan pegawai.

Berkaitan dengan hal di atas, penulis mengkhususkan membahas mengenai pengembangan kualitas sumber daya manusia pegawai yang ada di Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara. Pada PT. PLN (persero) Rayon Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara dalam mengurus segala aspek kelistrikan yang meliputi wilayah Sebulu, Teluk Dalam (Tenggara Seberang), Kota Bangun, Muara Kaman, serta Tenggara sendiri tentu harus didukung dengan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan serta pengalaman yang memadai agar urusan kelistrikan berjalan dengan baik dan lancar. Sumber daya manusia di Perusahaan listrik Negara Rayon Tenggara saat ini yang dirasakan masih belum baik atau cukup memadai dari segi pengetahuan dan kemampuan, tidak hanya itu pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan masih memiliki keterbatasan serta lokasi yang jauh dari tempat pengembangan sumber daya manusia, apalagi Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara terhitung hanya sebatas lingkup Kecamatan.

Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara dalam proses pemberian pelayanan yang meliputi wilayah yang lumayan cukup luas ini pegawai yang ada hanya berjumlah sedikit dan yang telah mengikuti program pengembangan sumber daya manusia hanya sebagian pegawai dan beberapa merupakan pegawai baru. Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis, di Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki beberapa pegawai baru yang baru masuk untuk tahun 2014. Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara menerima pegawai baru menggantikan pegawai lama yang habis masa kontraknya. Dari 11 pegawai yang ada di Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara terhitung 6 pegawai yang sudah lama bekerja di Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara yaitu Manager, Bagian Administrasi, Supervisor Transaksi Energi dan Supervisor Teknik atau Distribusi selebihnya hampir setengahnya merupakan pegawai baru. Pegawai baru yang ada saat ini menjabat atau bertugas sebagai 1 orang pada Bagian Administrasi 2 orang pada Bagian Transaksi Energi dan 2 orang lainnya berada pada Bagian Teknik atau Distribusi.

Pegawai baru yang ada saat ini mempunyai tingkat pendidikan minim yaitu baru sebatas lulusan SMK dan SMA sederajat dan untuk pengembangan sumber daya manusia tentu belum dilaksanakan mengingat status mereka yang baru. Hal ini tentu saja akan menjadi permasalahan karena pegawai baru tentu saja belum mendapatkan pelatihan pengembangan sumber daya manusia tidak hanya itu pegawai baru juga belum mempunyai pengalaman apapun dalam pekerjaan yang akan dilaksanakannya, pegawai baru juga memerlukan waktu dalam beradaptasi dan menyesuaikan diri dalam pekerjaan mereka yang baru terutama dalam melakukan pelayanan, hal ini akan mengakibatkan terbagainya waktu antara penyesuaian pekerjaan dengan pemberian pelayanan sehingga untuk melakukan pemberian pelayanan pegawai baru masih berupa pengetahuan yang seadanya saja. Hal seperti ini yang nantinya bisa berakibat timbul berbagai komplain dari para pelanggan atau masyarakat sehingga pada masalah-masalah seperti inilah pengembangan sumber daya manusia perlu untuk dilakukan karena pengembangan sumber daya manusia diperlukan guna menghadapi permasalahan yang ada baik sekarang maupun yang akan datang.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Pegawai Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Pengembangan***

Pengembangan merupakan suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan latihan. Pendidikan meningkatkan keahlian teoritis, konseptual, dan moral karyawan, sedangkan latihan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis pelaksanaan pekerjaan karyawan, bagi karyawan dapat meningkatkan pengetahuan lebih lagi di luar perusahaan. Oleh

karena itu pengembangan merupakan unsur penting dalam meningkatkan kemampuan. Dalam hal ini sesuai dengan teori menurut Andrew E. Sikula (Dalam Anwar Prabu Mangkunegara 2007 : 44) mengatakan : Pengembangan merupakan suatu proses pendidikan jangka panjang yang merupakan prosedur sistematis dan terorganisir di mana pegawai manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis guna mencapai tujuan yang umum. Sejalan dengan pernyataan tersebut, kemudian Suprihanto (2001 : 88) menambahkan bahwa pengembangan merupakan suatu kegiatan untuk memperbaiki kemampuan pegawai dengan cara meningkatkan pengetahuan dan pengertian pengetahuan umum termasuk peningkatan penguasaan teori, pengambilan keputusan dalam menghadapi persoalan organisasi.

### ***Kualitas***

Dalam pengembangan sumber daya manusia pastilah menuntut sumber daya manusia yang berkualitas pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula. Seperti yang diungkapkan triguno yang dimaksud dengan kualitas adalah, “Suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa”. (Triguno, 1997:76).Jadi berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi yang dimana dalam hal ini berkaitan dengan pencapaian standar hasil yang diharapkan suatu organisasi guna meningkatkan kualitas kerja maupun dari sumber daya manusianya.

### ***Sumber Daya Manusia***

Sumber daya manusia adalah tempat menyimpan daya. Yang dimaksud dengan daya dalam hal ini ialah daya pikir atau daya cipta manusia yang tersimpan dalam dirinya. Berapa besarnya daya tidak diketahui secara pasti. Terbukti bahwa dari masa ke masa ada saja temuan-temuan baru antara lain dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang beranekaragam. Temuan-temuan itulah yang dikembangkan kepada sesama manusia, di samping dimanfaatkan untuk menggali sumber daya. Seperti yang diungkapkan menurut Yusuf Suit Almasdi (2006 : 17) mengatakan bahwa : Sumber daya manusia merupakan kekuatan daya pikir dan berkarya manusia yang masih tersimpan dalam dirinya, yang perlu dibina dan digali serta dikembangkan untuk dimanfaatkan sebaik-baiknya bagi kesejahteraan kehidupan manusia. Lebih lanjut Sonny Sumarsono (2003 : 4) menjelaskan Sumber Daya Manusia atau *human resources* mengandung dua pengertian. Pertama, adalah usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. Dalam hal lain SDM mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan barang dan jasa. Pengertian kedua, SDM menyangkut manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja tersebut. Mampu bekerja berarti

mampu melakukan kegiatan yang mempunyai kegiatan ekonomis, yaitu bahwa kegiatan tersebut menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan atau masyarakat.

### ***Pegawai***

Dalam bahasa Indonesia kata pegawai berasal dari kata gawai, yang artinya kerja jadi pegawai menunjukkan arti orang yang mengerjakan atau mempunyai pekerjaan. Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai adalah orang yang bekerja pada suatu tempat yang resmi, memiliki data-data pribadi dan mempunyai kekuatan hukum tempat pekerjaan yang dimaksud adalah organisasi, lembaga, atau badan dan lainnya yang berhubungan dengan pegawai.

### ***Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara***

Perusahaan Listrik Negara disingkat (PLN) adalah sebuah perusahaan BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara merupakan salah satu perusahaan Listrik yang merupakan cabang dari Perusahaan Listrik Negara area Samarinda dimana dipimpin oleh seorang Manager Rayon serta pegawai pada Bagian Administrasi dan Bagian Teknik atau Distribusi yang memiliki tanggung jawab dan berfungsi sebagai pemberian pelayanan untuk wilayah Tenggara dan sekitarnya adapun wilayah kerja Perusahaan Listrik Negara ini meliputi wilayah Sebulu, Teluk Dalam (Tenggara Seberang), Kota Bangun, Muara Kaman, serta Tenggara sendiri. Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara sendiri terletak di pusat kota, tepatnya di Jalan Akhmad Muksin (Kel. Timbau), Tenggara, Kabupaten Kutai Kartanegara. Adapun Visi dan Misi Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu :

#### ***Visi :***

Menjadi perusahaan yang sehat dan terpercaya yang bertumbuh kembang dengan bertumpu pada potensi insani dalam penyediaan tenaga listrik di Kalimantan Timur.

#### ***Misi :***

- a. Menjamin ketersediaan tenaga listrik dengan kualitas dan kuantitas sesuai persyaratan yang dibutuhkan
- b. Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.
- c. Meningkatkan profesionalitas dan integritas sumber daya manusia.
- d. Mengelola proses bisnis ketenagalistrikan sesuai kaidah.
- e. Memanfaatkan sumber daya alam di Kalimantan Timur.
- f. Menjalankan usaha yang berwawasan lingkungan.

### ***Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Pegawai***

Pengembangan sumber daya manusia adalah suatu upaya untuk mengembangkan kualitas atau kemampuan sumber daya manusia melalui proses

perencanaan pendidikan, pelatihan dan pengelolaan tenaga atau pegawai untuk mencapai suatu hasil optimal. Kemudian Anwar Prabu (2008 : 154) mengatakan bahwa : Pada dasarnya pengembangan SDM dapat dilaksanakan melalui 3 (tiga) jalur, yaitu pendidikan formal, jalur pelatihan kerja, dan jalur pengembangan (bimbingan kerja) di tempat kerja. Jalur pendidikan formal ditujukan kepada pengembangan kecerdasan, kepribadian, bakat, sikap mental dan keaktifitas. Begitu pula jalur pelatihan kerja merupakan suplemen dan komplemen dari pendidikan formal yang lebih ditekankan pada peningkatan keterampilan kerja dan sikap mental. Sedangkan jalur pengembangan (bimbingan kerja) merupakan pematangan di lapangan kerja dalam waktu yang relative cukup lama. Ketiga jalur tersebut merupakan proses berlanjut dan saling terkait sebagai suatu sistem pengembangan sumber daya manusia yang terpadu.

### ***Pengembangan Melalui Pendidikan dan Pelatihan***

Pendidikan dan pelatihan adalah upaya mengembangkan sumber daya manusia terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia. Pendidikan dan pelatihan adalah proses belajar dalam rangka meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam melaksanakan tugasnya. Yang dimaksud dengan tugasnya adalah menunjukkan kedudukan, tanggung jawab, wewenang dan hak seseorang dalam organisasi. Menurut Sastradipoera (2002 : 51) pengembangan sumber daya manusia mencakup baik pendidikan yang meningkatkan pengetahuan umum dan pemahaman lingkungan keseluruhan maupun pelatihan yang menambah keterampilan dalam melaksanakan tugas yang spesifik. Pendidikan sumber daya manusia merupakan proses pengembangan jangka panjang yang mencakup pengajaran dan praktek sistematis yang menekankan pada konsep-konsep teoritis dan abstrak. Sedangkan pelatihan adalah suatu jenis proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relative singkat dan dengan metode yang lebih mengutamakan praktek daripada teori. Adapun Pengembangan melalui pendidikan dan pelatihan mempunyai :

#### ***1. Fungsi dan Tujuan Pendidikan dan Pelatihan***

Pendidikan dan pelatihan selalu mempunyai fungsi dan tujuan yang bermanfaat untuk para pegawai dijelaskan fungsi pendidikan dan pelatihan, menurut Abdurrahmat Fathoni (2006 : 98) menjelaskan mengenai tujuan dari pendidikan dan pelatihan itu sendiri Meningkatkan kepribadian dan semangat pengabdian kepada organisasi dan masyarakat, Meningkatkan mutu dan kemampuan, serta keterampilan baik dalam melaksanakan tugasnya maupun kepemimpinannya, Melatih dan meningkatkan mekanisme kerja dan kepekaan dalam melaksanakan tugas, Melatih dan meningkatkan kerja dalam merencanakannya, Meningkatkan ilmu pengetahuan dan keterampilan bekerja.

#### ***2. Manfaat Pendidikan dan Pelatihan***

Dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan tentu saja terdapat manfaat yang akan dirasakan. Manfaat yang diharapkan dari penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan menurut Sastrohadiwiryono (2003 : 212) meliputi : Peningkatan

keahlian tenaga kerja, Pengurangan keterlambatan kerja, kemangkiran serta perpindahan tenaga kerja, Pegurangan timbulnya kecelakaan dalam bekerja, kerusakan dan peningkatan pemeliharaan terhadap alat-alat kerja, Peningkatan produktivitas kerja, Peningkatan kecakapan kerja.

### **3. Tahap-Tahap Pendidikan dan Pelatihan**

Menurut Handoko (2012:108), dalam bukunya menguraikan langkah-langkah yang seharusnya diikuti sebelum kegiatan pendidikan dan pelatihan dimulai dari penilaian dan identifikasi kebutuhan, sasaran-sasaran latihan dan pengembangan, isi program dan prinsip-prinsip belajar

### **4. Jenis-jenis Pendidikan dan Pelatihan**

Adapun pendidikan dan pelatihan yang dilakukan yaitu melalui pendidikan dan pelatihan dalam jabatan terdiri dari :

- 1) Diklat Prajabatan. Dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kompetensi seseorang sebagai proses rekrutmen pegawai untuk dapat diangkat menjadi pegawai.
- 2) Diklat Penunjang. Dilaksanakan untuk menunjang kompetensi yang dipersyaratkan dalam Kebutuhan Kompetensi jabatan dan atau penyegaran pengetahuan, keterampilan, perilaku dan sikap pegawai.
- 3) Diklat Teknis. Dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kompetensi teknis yang diperlukan untuk melaksanakan tugas.

### **5. Metode-Metode Pendidikan dan Pelatihan**

Dalam metode pendidikan dan pelatihan memiliki beberapa metode Wilson Bangun (2012:210) menjelaskan dalam bukunya ada dua metode dalam pelatihan tenaga kerja Metode *On-The-Job Training*, Metode *Off-The-Job Training*

### **Definisi Konsepsional**

Definisi konsepsional bertujuan untuk menjelaskan pembahasan dari pengertian konsep yang satu dengan yang lain. Konsep dalam penelitian ini adalah pengembangan kualitas sumber daya manusia pegawai Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara. Pengembangan kualitas sumber daya manusia pegawai Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara merupakan proses peningkatan kemampuan baik secara pengetahuan serta keterampilan pegawai melalui proses pendidikan dan pelatihan di mana dalam proses ini pengembangan dilakukan dengan cara melalui jalur pendidikan dan pelatihan kerja dan jalur bimbingan kerja di tempat kerja sehingga pengembangan digunakan sebagai usaha atau proses untuk mendapatkan pegawai yang berkualitas.

### **Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, di mana penulis dalam hal ini menggambarkan keadaan gejala-gejala tentang kegiatan atau program tertentu yang dilaksanakan terhadap fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya yang berkaitan

dengan Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Pegawai Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara, Sehingga mendapatkan fokus penelitian Pengembangan kualitas sumber daya manusia pegawai Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara. Pengembangan melalui jalur pendidikan dan pelatihan kerja. Pengembangan melalui jalur bimbingan kerja di tempat kerja. Kendala yang terjadi dalam pengembangan kualitas sumber daya manusia pegawai Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara.

Teknik analisis data menggunakan teknik Maththew B. Miles dan Michael Huberman, 2007:16 (dalam Satori 2009:39-42), yang terdiri dari 4 komponen, berikut penjelasannya: Pengumpulan Data, Pengumpulan data adalah data pertama dan masih bersifat mentah yang dikumpulkan dalam suatu penelitian. Reduksi Data (Penyederhanaan Data) Reduksi data adalah memilih, memfokuskan, menyederhanakan dengan membuat abstraksi. Mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian ke dalam catatan yang telah disortir atau diperiksa. Tahap ini merupakan tahap analisis data yang mempertajam atau memusatkan, membuat dan sekaligus dapat dibuktikan. Penyajian Data Penyajian data dimaksudkan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan dengan melihat penyajian-penyajian, kita dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Hal ini dilakukan untuk memudahkan bagi peneliti melihat gambaran secara penelusuran atau bagian tertentu dari data penelitian, sehingga dari data dapat ditarik kesimpulan. Penarikan Kesimpulan Penarikan kesimpulan adalah merupakan langkah terakhir meliputi makna yang telah disederhanakan, disajikan dalam pengujian data dengan cara mencatat keteraturan pola-pola penjelasan secara logis dan metodologis, yang memungkinkan diprediksi hubungan sebab akibat melalui hukum empiris. Jelaslah data kualitatif merupakan analisis yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### ***Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Pegawai Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara***

Pengembangan kualitas sumber daya manusia pegawai PLN Rayon Tenggara merupakan suatu upaya untuk mengembangkan kualitas atau kemampuan sumber daya manusia pegawai Rayon Tenggara melalui proses pendidikan, pelatihan dan pengelolaan tenaga atau pegawai untuk mencapai suatu hasil optimal. Pengembangan kualitas sumber daya manusia melibatkan proses perubahan perilaku dari suatu keadaan ke keadaan lain yang lebih baik disamping itu, harus pula ditegaskan bahwa “pengalaman belajar” di dalam proses itu harus dilakukan secara sadar yakni direncanakan dengan baik, dilaksanakan secara cermat, dan disesuaikan dengan ketentuan yang ada.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengembangan kualitas sumber daya manusia pegawai Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara

Kabupaten Kutai Kartanegara melalui pengembangan melalui jalur pendidikan dan pelatihan kerjadan pengembangan melalui bimbingan kerja di tempat kerja serta faktor yang menjadi kendala dalam pengembangan kualitas sumber daya manusia pegawai Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggaron Kabupaten Kutai Kartanegara. Maka dari itu penulis melakukan wawancara kepada key informan dan informan dalam rangka mengumpulkan data terkait dengan pengembangan kualitas sumber daya manusia pegawai PLN Rayon Tenggarong yang menjadi obyek utama penelitian ini, sebagaimana telah terurai pada bab sebelumnya. Berikut ini adalah sajian hasil penelitian penulis mengenai hal tersebut:

### ***Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Pegawai Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara***

Pengembangan kualitas sumber daya manusia merupakan suatu bentuk upaya untuk mengembangkan keterampilan, kemampuan, serta pengetahuan sumber daya manusia melalui proses pendidikan dan pelatihan dan bimbingan kerja dalam pengelolaan tenaga pegawai untuk mendapatkan pegawai yang berkualitas. Adapun proses pengembangan sumber daya manusia di Perusahaan Listrik Negara ini dimana setiap pegawai berhak atau wajib mendapatkan atau mengikuti proses pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan maupun pengetahuan pegawai. Hal ini tidak membatasi antara ruang lingkup pusat ataupun daerah. Adapun proses pengembangan sumber daya manusia ini untuk wilayah daerah dapat dilaksanakan di cabang PUSDIKLAT PT.PLN yang sudah tersebar diseluruh daerah di Indonesia. Adapun tempat pendidikan dan pelatihan cabang PUSDIKLAT sendiri bernama UDIKLAT (Unit Pendidikan dan Pelatihan) Perusahaan Listrik Negara.

Pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu program untuk mendapatkan pegawai yang berkualitas dalam hal ini Perusahaan Listrik Negara Khususnya Rayon Tenggarong sendiri melakukan proses pengembangan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan dengan cara mengirimkan para pegawainya langsung ke salah satu unit Diklat yang dimana unit ini merupakan cabang dari PUSDIKLAT itu sendiri yang mengatur serta mengelola proses pendidikan dan pelatihan yang akan diterima para pegawai. Adapun dalam pelaksanaannya para pegawai yang mengikuti pengembangan sumber daya manusia mendapatkan surat undangan langsung untuk mengikuti proses pengembangan sumber daya manusia.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan pengembangan sumber daya manusia, Perusahaan Listrik Negara mempunyai proses, tahap serta cara tersendiri dalam melakukannya pada dasarnya untuk melaksanakan proses pengembangan sumber daya manusia ini setiap pegawai Perusahaan Listrik Negara baik lingkup pusat maupun daerah berhak melaksanakan pengembangan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan. Setiap pegawai diberi jatah minimal dua kali untuk mengikuti proses pendidikan dan pelatihan. Proses diklat sendiri dilaksanakan di unit pendidikan dan pelatihan yang berada di Banjar Baru, namun

disesuaikan dengan kuota dari Udiklat itu sendiri jika melebihi dari kuota Udiklat di Banjar Baru, dapat dialihkan ke Udiklat di daerah lain namun tetap disesuaikan dengan pegawai yang mengikuti pendidikan dan pelatihan serta pengaturan waktu dan jadwal dalam pelaksanaannya. Adapun dalam pengembangan sumber daya manusia ini pun dapat dilakukan di dalam perusahaan dengan menggunakan tenaga ahli maupun orang yang berpengalaman.

### ***Pengembangan Melalui Jalur Pendidikan dan Pelatihan Kerja***

Pengembangan sumber daya manusia mencakup baik pendidikan yang meningkatkan pengetahuan umum dan pemahaman lingkungan keseluruhan maupun pelatihan yang menambah keterampilan dalam melaksanakan tugas yang spesifik. Pendidikan sumber daya manusia merupakan proses pengembangan jangka panjang yang mencakup pengajaran dan praktek sistematis yang menekankan pada konsep-konsep teoritis dan abstrak. Sedangkan pelatihan adalah suatu jenis proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relative singkat dan dengan metode yang lebih mengutamakan praktek.

Pada Perusahaan Listrik Negara dalam melakukan pengembangan melalui pendidikan dan pelatihan ini tentu memiliki cara dan jenis pendidikan dan pelatihan yang telah ditentukan dan telah disesuaikan dengan kebutuhan para pegawai. Adapun jenis pendidikan dan pelatihan tersebut secara umum antara lain:

#### **1. Diklat Prajabatan**

Diklat yang diberikan kepada seseorang sebagai proses rekrutmen pegawai untuk dapat diangkat menjadi pegawai baru. Diklat Prajabatan ini terbagi atas beberapa terminasi mulai dari kesamaptaan, pengenalan perusahaan, sampai pada pelatihan pekerjaan langsung. Tujuan dari Diklat Prajabatan ini adalah mempersiapkan calon pegawai PLN agar mempunyai kompetensi baik luar maupun dalam sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.

#### **2. Diklat Penunjang**

Diklat yang dilakukan untuk menunjang kompetensi yang dipersyaratkan dalam kebutuhan kompetensi jabatan dan atau penyegaran pengetahuan, keterampilan, perilaku dan sikap pegawai. Diperuntukkan bagi para pegawai PLN guna menambah wawasan pengetahuan agar dapat membantu pegawai tersebut dalam tugas-tugas kesehariannya sesuai dengan profesinya.

#### **3. Diklat Teknis**

Diklat yang dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kompetensi teknis yang diperlukan untuk melaksanakan tugas. Diperuntukkan bagi para pegawai PLN guna menambah wawasan agar para pegawai tidak hanya mengetahui pekerjaan yang ada dalam perusahaan saja namun juga pekerjaan yang ada dilapangan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan serta hasil wawancara yang ada, pendidikan dan pelatihan yang dilakukan tersebut di sesuaikan dengan pegawai yang mengikuti proses diklat tersebut. Proses pendidikan dan pelatihan yang telah

diikuti mengacu pada proses pembelajaran teori dan proses praktek hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Sastradipoera yang dijelaskan pada bab sebelumnya dimana Pendidikan sumber daya manusia merupakan proses pengembangan yang mencakup pengajaran yang menekankan pada konsep-konsep teoritis dan abstrak dan pelatihan adalah proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku dan dengan metode yang lebih mengutamakan praktek. Kemudian dalam pelaksanaannya dilihat melalui pengamatan langsung kepada para pegawai dimana para pegawai yang ada di Rayon Tenggara sudah memiliki posisi serta pekerjaan yang sudah ditentukan, proses pendidikan dan pelatihan yang diambil pun sudah sesuai dengan jabatan dan pekerjaan mereka.

Adapun untuk Diklat Prajabatan ini diperuntukan untuk para pegawai yang baru masuk atau keterima. Diklat prajabatan sendiri berlansung selama kurang lebih 3 sampai 6 bulan, Kemudian untuk Diklat Penunjang diklat ini diperuntukan untuk para pegawai yang sudah memiliki profesi atau jabatan diklat ini berfungsi untuk menambah serta memperluas pengetahuan, keterampilan, perilaku dan sikap pegawai dalam pekerjaan kesehariannya biasanya dalam diklat ini dilaksanakan kurang lebih 3 sampai 7 hari. Dan untuk Diklat Teknis diklat ini dilaksanakan untuk pegawai tertentu saja namun tidak menutup kemungkinan untuk para pegawai lain dimana pegawai lain mendapatkan pengetahuan secara umum agar para pegawai mengetahui apa yang ada dilapangan lama pelaksanaannya kurang lebih sama dengan diklat penunjang. Berdasarkan data yang ada para pegawai yang mengikuti pendidikan dan pelatihan ini sudah mendapat bagian mereka masing-masing adapun bentuk dari pendidikan dan pelatihan ini ada yang berupa praktek atau turun kelapangan dan ada pula yang yang menggunakan teori yaitu dengan cara e-learning yaitu program pembelajaran dengan menggunakan elektronik atau internet. Pendidikan dan pelatihan terhadap pegawai PLN dalam pelaksanaannya disesuaikan dengan jabatan atau profesi serta posisi mereka dipekerjaan. Hasil pendidikan dan pelatihan ini dirasakan berdampak langsung dalam pekerjaannya.

### ***Pengembangan Melalui Jalur Bimbingan Kerja Di tempat Kerja***

Pengembangan melalui bimbingan kerja di tempat kerja ini merupakan proses pengenalan atau proses pembelajaran yang dilakukan di dalam perusahaan dan biasa dilakukan oleh atasan ke bawahan atau bisa juga dilakukan oleh sesama pegawai. Adapun proses tersebut meliputi Coaching, Mentoring, Councelling (CMC), merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan secara dua arah antara atasan dan bawahan melalui mekanisme diskusi formal atau non-formal dengan cara memberi kesempatan kepada pegawai untuk membicarakan masalah-masalah yang penting bagi mereka terkait masalah pekerjaan atau pribadi yang langsung atau tidak langsung berdampak pada pekerjaan dengan tujuan untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan dan hubungan pegawai guna meningkatkan kinerja serta pengembangan karir pegawai secara optimal. Proses bimbingan kerja tersebut meliputi yaitu :

1. Coaching

Coaching adalah aktivitas yang dilakukan oleh atasan langsung kepada pegawai dalam rangka meningkatkan kompetensi dan kontribusi terkait dengan usaha memenuhi target kinerja perseroan atau unit PLN melalui pengembangan pengetahuan, keterampilan, dan hubungan melalui arahan atasan langsung.

2. Mentoring

Mentoring adalah aktivitas yang dilakukan oleh atasan langsung selaku mentor kepada pegawai berupa arahan, berbagi pengalaman, fasilitasi dan panutan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan secara efektif dan efisien dengan tujuan untuk pengembangan karir secara optimal, baik dalam pekerjaannya maupun pengembangan karirnya kedepan.

3. Councelling

Councelling adalah aktivitas konsultasi yang dilakukan oleh atasan kepada pegawai dalam rangka membangkitkan motivasi dan mengatasi permasalahan yang terkait langsung atau tidak langsung dengan pekerjaan.

Pelatihan dilakukan oleh orang dalam perusahaan dan biasanya dilakukan oleh atasan langsung adapun metode yang digunakan melalui penugasan yang direncanakan dimana tenaga kerja diberi tugas untuk mengembangkan kemampuannya tentang pekerjaannya, pembimbingan dimana atasan turun langsung untuk melatih anak buahnya, serta pelatihan posisi dimana tenaga kerja dilatih untuk dapat menduduki suatu posisi tertentu. Dan pada Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara dalam melakukannya melalui proses *Coaching*, *Mentoring* dan *Councelling*. Dimana *Coaching* merupakan proses kegiatan pelatihan yang dilakukan atasan kepada bawahan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan bawahannya melalui penugasan dan arahan atasan langsung, *Mentoring* proses bimbingan yang dilakukan atasan dalam rangka memberikan arahan, berbagi pengalaman serta pengetahuan yang bertujuan untuk pengembangan karirnya kedepan dan *Councelling* proses konsultasi dari bawahan terhadap atasan guna memotivasi dan mengatasi permasalahan terkait pekerjaan dan posisi yang akan dikerjakannya.

***Faktor Yang Menjadi Kendala Dalam Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Pegawai Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara***

Dalam proses pengembangan kualitas sumber daya manusia di Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara berdasarkan penelitian yang dilakukan tidak semua berjalan lancar sesuai dengan yang direncanakan, ada beberapa faktor yang menjadi kendala dalam pengembangan kualitas sumber daya manusia pegawai Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara

Pelaksanaan pengembangan kualitas sumber daya manusia pegawai Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara seperti yang sudah dijelaskan memiliki empat kendala :

1. Sarana pendidikan dan pelatihan yang cukup jauh

2. Proses pendidikan dan pelatihan yang berbeda
3. Kompetensi pegawai
4. Tingkat pendidikan yang ada

Dari kendala yang disebutkan, pertama sarana pendidikan dan pelatihan ini cukup penting guna menunjang kemampuan, keterampilan serta pengetahuan pegawai. Namun dalam hal ini sarana tersebut terletak cukup jauh sehingga butuh waktu serta pengaturan jadwal dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu keterbatasan sarana sangat berpengaruh dalam hal pengembangan sumber daya manusia. Kedua proses pendidikan dan pelatihan yang berbeda, dalam hal ini terkadang ada pegawai yang mengikuti diklat di luar jabatannya atau profesinya sehingga proses pengembangan sumber daya manusia perlu dilakukan penyesuaian terlebih dahulu hal ini dilakukan dikarenakan ketersediaan jumlah pegawai yang ada tidak sesuai jadi pegawai yang ada dituntut memiliki keahlian lain di luar profesi atau jabatan mereka.

Ketiga kompetensi pegawai, dalam hal ini dimana pegawai yang ada kurang memenuhi suatu jabatan tertentu dan juga pengetahuan yang ada masih terbatas sehingga pegawai yang ada perlu dikembangkan terlebih dahulu guna mempersiapkan pegawai dalam pekerjaannya nanti serta jabatan yang akan ditempatinya. Dan kemudian keempat atau terakhir tingkat pendidikan yang ada, dalam hal ini ketika pegawai yang disyaratkan yaitu D3 atau S1 tetapi pegawai yang ada tidak memenuhi persyaratan tersebut sehingga pegawai yang ada perlu diberikan pengembangan sumber daya manusia agar memiliki standar serta ketentuan yang diinginkan dalam suatu jabatan.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Pegawai Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya, maka dalam penulisan ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengembangan kualitas sumber daya manusia pegawai Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggarong melalui pendidikan dan pelatihan dapat dilihat dari pelaksanaan, proses serta jenis pendidikan dan pelatihan yang diambil telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Adapun jenis pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan telah disesuaikan dengan masing-masing profesi atau jabatan mereka di perusahaan hal ini dapat dilihat dari data monitoring diklat yang dilakukan oleh Perusahaan Listrik Negara.
2. Pengembangan kualitas sumber daya manusia pegawai Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggarong melalui bimbingan kerja di tempat kerja dapat dilihat dari hasil penjabaran serta data dalam pelaksanaan sudah disesuaikan dengan kegiatan atasan maupun bawahan. Adapun pelaksanaannya dilakukan dengan berbagai macam metode yang ditentukan kemudian dari data yang disampaikan dapat dilihat bahwa proses kegiatan bimbingan kerja yang ada dapat terlaksana dengan baik dan disesuaikan dengan keadaan pegawai.

3. Faktor yang menjadi kendala dalam pengembangan sumber daya manusia di perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara adalah keterbatasan Sarana pendidikan yang cukup jauh, Proses pendidikan dan pelatihan yang berbeda, Kompetensi pegawai dan Tingkat pendidikan yang ada. Mengenai kendala yang di alami saat proses pengembangan sumber daya manusia ini merupakan sesuatu diluar kehendak, rencana, dan harapan perusahaan. Namun kendala-kendala yang ada akan selalu dibenahi serta mengalami perbaikan setiap waktunya agar pengembangan sumber daya manusia kedepannya dapat berjalan lebih baik lagi sesuai dengan ketentuan perusahaan dan keinginan perusahaan.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas mengenai Pengembangan Kualitas Sumber Daya Pegawai Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara. Adapun saran yang dapat diberikan peneliti dalam penelitian adalah :

1. Meningkatkan kualitas terhadap pemberian pelatihan diklat, maupun pelatihan bimbingan kerja pada tingkat Rayon agar kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang ada lebih baik lagi.
2. Pembinaan sistem khususnya dalam hal pengiriman pegawai dalam mengikuti pendidikan dan pelatihan agar dalam proses pengembangan sumber daya manusia di Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara berjalan lancar dan para pegawai pun dapat mengikuti pendidikan dan pelatihan dengan baik.
3. Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara lebih memperhatikan kondisi pegawainya atau lebih tepatnya menambah jumlah pegawainya karena untuk mengurus wilayah Rayon Tenggara yang cukup luas ini pegawai yang ada hanya sedikit dan agar kedepannya tidak mengalami kesulitan dalam hal pemberian pelayanan.

### **Daftar Pustaka**

- Almasdi, Yusuf Suit. 2006. *Aspek Sikap Mental dalam Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi ke-3*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Erlangga
- Cahayani, Ati. 2005. *Strategi dan Kebijakan Manajemen Sumber daya Manusia*. Jakarta : Indeks.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Hamalik, Oemar. 2007. *Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Handoko, T. Hani. (2012). *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia* (edisi-5). Yogyakarta: BPFE.
- Malayu, S.P. Hasibuan. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT.Bumi Aksara.
- . 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan kesembilan, Jakarta : PT Bumi Aksara.

- Komaruddin Satradipoera. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia : suatu pendekatan fungsi operatif*. Bandung, Kappa-Sigma.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- . 2008. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung : Reifika Aditama.
- Mathis, Robert L. – Jackson, John H. 2006. *Human Resource Management*, Alih Bahasa. Jakarta : Salemba Empat.
- . 2009. *Human Resource Management Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nawawi, Hadari. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Panggabean, Mutiara S. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Rivai, Veithrizal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta : Raja Grafindo Prasad.
- Samsudin, Sadili. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka Setia.
- Satori, Djam'an. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Siswanto, Sastrohadiwiryo. 2003. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Edisi 2. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sumarsono, Sonny. 2003. *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- . 2009. *Metode Penelitian Administrasi Edisi Revisi*. Alfabeta. Bandung.
- Suprihanto, John. 2001. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*, Yogyakarta : BPF
- Triguno. 1997. *Administrasi Pemerintahan dan Pembangunan*. CV Haji Masagung. Jakarta.

### ***Dokumen-Dokumen***

- Keputusan Direksi PT. PLN (persero) Nomor 1504 Tahun 2011 Mengenai Pengembangan Diri Pegawai.
- Keputusan General Manager PT. PLN (persero) Nomor 23 Tahun 2012 Mengenai Uraian dan Tugas Pokok Fungsi Organisasi Pada Unit Pelaksana (Area) dan Sub Unit Pelaksana (Rayon) PT. PLN Wilayah Kalimantan Timur