

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan sebuah perusahaan membutuhkan sumber daya manusia sebagai peranan pentingnya. Selain itu, istilah "sumber daya manusia" telah berkembang dari "sumber daya manusia" seolah-olah tidak bisa lagi digunakan menjadi "sumber daya manusia yang dapat diperbarui". Mereka yang bertanggung jawab untuk menggerakkan mekanisme organisasi untuk meraih dan mengimplementasikan tujuan serta sasarannya. Oleh karena itu, produktivitas sumber daya manusia (SDM) sangat dipengaruhi oleh produktivitas organisasi, dan produktivitas SDM sangat dipengaruhi oleh kompetensi yang dimilikinya.

Aparatur Sipil Negara adalah tenaga kerja yang sangat vital dalam menjalankan roda pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017.

Pelayanan publik adalah kompetensi sosial kultural yang menjadi fokus utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu komponen yang paling penting adalah pelayanan publik. Memberikan atau menangani kebutuhan individu atau komunitas yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan disebut pelayanan. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (dalam Suryantoro & Kusdyana, 2020), "pelayanan publik" mencakup semua jenis layanan, termasuk barang publik dan jasa publik. Layanan ini pada dasarnya diberikan dan dilaksanakan oleh lembaga pemerintah di tingkat pusat, daerah, dan lokal melalui Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk memenuhi undang-undang. Pelayanan publik, menurut Hardiyansyah, didefinisikan sebagai Memberikan layanan kepada individu, masyarakat, atau organisasi yang memiliki kepentingan pada suatu entitas, sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan, dengan tujuan memastikan kepuasan penerima layanan (Herdiansyah, 2011).

Namun, survei yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Barat menunjukkan bahwa ASN memberikan pelayanan publik yang

kurang memuaskan. Oleh karena itu, BKD menyarankan kepada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Barat untuk mengadakan pelatihan pelayanan publik untuk meningkatkan kemampuan ASN.

Pendidikan formal dan nonformal dapat digunakan untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia. Untuk mencapai hal ini, Departemen Pendidikan Nasional telah mengembangkan berbagai kebijakan dan inisiatif dalam upaya untuk meningkatkan atau pemerataan akses ke pendidikan di berbagai jalur, jenis, dan jenjang pendidikan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia (UU RI, 2003) No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pelatihan adalah salah satu bentuk pendidikan non formal, seperti yang dinyatakan dalam Pasal 13 Ayat (1), yang menyatakan bahwa: "Jalur pendidikan terdiri atas pendidikan formal, nonformal, dan informal yang dapat saling melengkapi dan memperkaya."

Bertanggung jawab dalam peningkatan keahlian dan kapasitas ASN di Jawa Barat, BPSDM (Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia) Provinsi Jawa Barat melaksanakan berbagai program pelatihan, salah satunya adalah Pelatihan "Melayani Dengan Hati". Pelatihan ini bertujuan menjadi peningkatan kompetensi SDM di Jawa Barat dalam bidang pelayanan publik, karena pelayanan yang selama ini dilaksanakan oleh ASN di Jawa Barat dianggap belum sepenuhnya memenuhi harapan publik atau masyarakat dan masih belum mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri.

Menurut Sutrisno (dalam Rahmawati, 2021) pelatihan merujuk pada serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memberikan, mendapatkan, memperbaiki, dan mengasah kemampuan, kinerja, disiplin, serta dedikasi dalam bekerja. Semua ini dilakukan dalam rangka memperoleh kompetensi yang sesuai dengan kualifikasi atau tugas yang diinginkan. Sedangkan menurut Hardjana pelatihan didefinisikan suatu upaya untuk meningkatkan performa.

Pelatihan yang diadakan oleh BPSDM Provinsi Jawa Barat berlangsung dari tanggal 27 hingga 31 Maret 2023, pelatihan ini bersifat umum untuk semua instansi yang ada di Provinsi Jawa Barat sehingga sasaran dari pelatihan ini yaitu ASN yang berada di wilayah Jawa Barat dan diutamakan bagi ASN yang berasal dari bidang pelayanan, pelatihan ini menggabungkan metode pertemuan online dan secara langsung dengan periode 5 hari. Pada saat pertemuan online membutuhkan

keterlibatan dari peserta, pelaksana, dan fasilitator. Tetapi, jika secara langsung dilaksanakan di BPSDM Provinsi Jawa Barat. Jumlah peserta yang mengikuti pelatihan “Melayani Dengan Hati” pada Angkatan I sebanyak 40 orang.

Dalam proses pelatihan, terdapat berbagai istilah penting yang perlu dipahami, seperti model, pendekatan, metode, taktik, dan istilah lain yang berkaitan dengan pembelajaran. Seorang pengajar harus memahami semua istilah ini karena tanpa pengetahuan tersebut, proses pembelajaran bisa terhambat dan tidak mencapai tujuan yang diinginkan. Salah satu langkah awal yang penting adalah memilih pendekatan pembelajaran yang tepat (Festiawan, 2020).

Menurut Suprayekti, pendekatan pembelajaran adalah model yang dirancang untuk mencapai tujuan kurikulum serta menyediakan prosedur yang harus dilakukan demi pencapaian tujuan (Djalal, 2017). Ahmad Sudradjat menyebutkan pendekatan pembelajaran bisa dimaknai dengan perspektif kepada proses belajar. Ini merujuk pada pemahaman tentang bagaimana proses tersebut terjadi, ini bersifat umum. Pendekatan ini mencakup, memotivasi, memperkuat, serta menjadi dasar bagi cara kerja pembelajaran dalam ruang teori tertentu (Djalal, 2017).

Andragogi sering digunakan dalam pelatihan. Menurut Anisah & Samsyu yang dikutip oleh Mubtasim (2017), andragogi adalah ilmu atau seni yang digunakan untuk mendukung pembelajaran orang dewasa, yang merupakan bagian dari pendidikan untuk orang dewasa. Ini melibatkan proses pembelajaran bagi peserta dalam kegiatan belajar. Menurut Lanundi, pendidikan orang dewasa didefinisikan sebagai proses terorganisir yang meliputi ragam konten, level, dan teknik, termasuk yang bersifat resmi maupun informal. Proses ini dapat menggantikan atau melanjutkan pendidikan sebelumnya dari sekolah, akademi, universitas, atau pelatihan kerja, dengan tujuan membantu individu yang dipersepsikan dewasa untuk meningkatkan kemampuan dan kompetensi serta merubah perilaku (Syahrudin, 2019).

Pendekatan andragogi juga merupakan pendekatan yang digunakan pada Pelatihan “Melayani Dengan Hati” di BPSDM Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan hasil wawancara peneliti memukan bahwa pelaksanaan lebih sering dilakukan secara daring sehingga sering terjadi kendala pada jaringan dan perangkat yang dapat menghambat proses pembelajaran, serta kurangnya partisipasi yang aktif dari

peserta pelatihan. Meskipun terdapat masalah yang terjadi tetapi pelatihan dapat dianggap berhasil karena peserta pelatihan dapat melampaui nilai minimum yang ditentukan dan layak mendapatkan sertifikat pelatihan dengan hasil yang memuaskan. Penerapan pendekatan andragogi dalam proses pembelajaran dapat memberikan manfaat signifikan bagi peserta pelatihan dalam mencapai hasil yang memuaskan.

Pentingnya melakukan penelitian terkait penerapan pendekatan andragogi mencerminkan kesadaran akan kompleksitas pembelajaran pada tingkat dewasa. Dengan melibatkan diri dalam penelitian ini, kita dapat mengidentifikasi strategi pembelajaran yang lebih sesuai dengan konteks kehidupan, pekerjaan peserta, meningkatkan kemandirian belajar, serta merancang kurikulum yang relevan dan efektif. Penelitian penerapan pendekatan andragogi juga memberikan landasan untuk mengembangkan metode evaluasi yang tepat, memastikan bahwa pembelajaran tidak hanya terjadi secara efektif, tetapi juga memberikan dampak nyata dalam pemahaman dan aplikasi konsep di kehidupan sehari-hari. Melalui penelitian ini, pendidik dapat menyusun praktik pembelajaran yang lebih terfokus dan adaptif, menciptakan lingkungan belajar yang memaksimalkan potensi pembelajaran orang dewasa dengan mempertimbangkan aspek-aspek khusus yang membedakannya dari pembelajaran pada tingkat usia yang lebih muda.

Karena itu, penulis termotivasi untuk melakukan penelitian yang menggambarkan implementasi pendekatan pembelajaran andragogi yang dilaksanakan pada program pelatihan “Melayani Dengan Hati” di BPSDM Provinsi Jawa Barat dengan mengetahui pendekatan andragogi pada proses pembelajaran dan hasil pelatihan “Melayani Dengan Hati”. Dalam menjawab keingintahuan peneliti mengenai hal tersebut, peneliti mengangkat judul penelitian “PENDEKATAN PEMBELAJARAN ANDRAGOGI PADA PELATIHAN “MELAYANI DENGAN HATI” DALAM MENINGKATKAN KOMPETENSI

APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) (Studi Pada Pelatihan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Barat)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut adalah temuan identifikasi dari studi pendahuluan dalam kegiatan Pelatihan "Melayani Dengan Hati":

1. Kapabilitas yang ASN miliki dalam bidang pelayanan publik masih rendah
2. Pelaksanaan pelatihan lebih sering dilakukan secara daring sehingga sering terjadi kendala pada jaringan dan perangkat yang dapat menghambat proses pembelajaran
3. Kurangnya partisipasi yang aktif dari peserta pelatihan
4. Pendekatan yang dilakukan pada pelatihan "Melayani Dengan Hati" menggunakan pendekatan andragogi
5. Pelatihan dianggap berhasil karena peserta pelatihan dapat melampaui nilai minimum yang ditentukan dan layak mendapatkan sertifikat pelatihan.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, permasalahan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pendekatan andragogi yang diterapkan dalam program pelatihan "Melayani Dengan Hati" dapat meningkatkan kapabilitas peserta pelatihan?
2. Bagaimana pendekatan andragogi dalam program pelatihan "Melayani Dengan Hati" dapat meningkatkan kapabilitas peserta pelatihan melalui hasil pembelajaran yang dicapai?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disebutkan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguraikan dan mengevaluasi bagaimana pendekatan andragogi diterapkan dalam program pelatihan "Melayani Dengan Hati" untuk meningkatkan kompetensi peserta pelatihan.
2. Untuk menggambarkan pencapaian hasil pembelajaran dengan menerapkan pendekatan andragogi dalam program pelatihan "Melayani Dengan Hati" yang bertujuan meningkatkan kompetensi peserta pelatihan.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti mengharapkan bahwa hasil dari penelitian ini akan memberikan manfaat yang bermanfaat secara teoritis maupun praktis, seperti berikut ini:

1. Secara Teoritis

Dari segi teori, studi ini dapat menyediakan pengetahuan ilmiah mengenai penerapan pendekatan andragogi dalam program pelatihan. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi penting untuk penelitian lebih lanjut dalam upaya mengembangkan dan meningkatkan kualitas SDM di Provinsi Jawa Barat.

2. Secara Praktis

1. Diharapkan bahwa penelitian ini akan memperluas wawasan dan pemahaman peneliti tentang pendekatan andragogi, khususnya pendekatan andragogi pada program pelatihan.
2. Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan lembaga dapat mendapatkan wawasan yang berharga untuk meningkatkan perhatian terhadap motivasi peserta.
3. Pembaca diharapkan mendapatkan pemahaman yang jelas mengenai bagaimana pendekatan andragogi dapat memperkaya dan meningkatkan efektivitas program pelatihan.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Berikut adalah struktur organisasi skripsi sesuai dengan Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Pendidikan Indonesia tahun akademik 2021, yang akan dijelaskan oleh peneliti berdasarkan Peraturan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor 7867/UN40/HK/2021.

1. BAB I: Pendahuluan

Bagian pengantar dalam skripsi membahas tentang konteks latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan kerangka struktur skripsi.

2. BAB II: Kajian Pustaka

Bagian kajian pustaka dalam skripsi menguraikan dengan jelas konteks topik atau permasalahan yang menjadi fokus penelitian. Teori yang diterapkan meliputi konsep Pelatihan, Pendekatan Andragogi, Pelayanan Publik, dan Kompetensi.

3. BAB III: Metode Penelitian

Nazla Azizah, 2023

PENDEKATAN PEMBELAJARAN ANDRAGOGI PADA PELATIHAN "MELAYANI DENGAN HATI" DALAM MENINGKATKAN KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Bagian metode penelitian adalah bagian yang bersifat prosedural yang menjelaskan kepada pembaca bagaimana peneliti merencanakan jalannya penelitian, mulai dari perancangan penelitian, pemilihan partisipan, teknik pengumpulan data, hingga konvergensi data.

4. BAB IV: Temuan dan Pembahasan

Bagian temuan dan pembahasan dalam skripsi mengulas dua aspek utama: hasil penelitian yang dipaparkan melalui analisis data yang komprehensif, dengan berbagai bentuk yang disesuaikan dengan urutan permasalahan yang telah diajukan.

5. BAB V: Simpulan, Implikasi dan Rekomendasi

Bagian akhir dari skripsi, yang meliputi kesimpulan, implikasi, dan rekomendasi, akan mencerminkan penafsiran peneliti terhadap hasil analisis penelitian serta menyajikan saran yang penting untuk penelitian masa depan.