

**ANALISA STRATEGI SDM DALAM PENINGKATAN KINERJA
ORGANISASI
(STUDI KASUS PADA LEMBAGA PENJAMINAN MUTU UNIVERSITAS
TAMA JAGAKARSA)**

**Oleh :
Budi Akhmad Tarigan
Dosen Tetap Program Studi Manajemen S-1**

Abstrak

The strategy of Human Resources in the improvement of organizational performance needs to be designed in accordance with the development of the organization. Human resources competencies in Quality Assurance work units (LPM) University Tama Jagakarsa is already sufficient to run the Organization, with a performance in collaboration with the other units in the structure of the Organization, establish communication, motivation fore-sighted, positive thinking to achieve the vision and mission. Add science and insights into important key in achieving the success of the expected performance, and has a good personality so as to create a culture of good organization in LPM in achieving organizational performance.

Keywords : Human Resources, motivation, communication and organizational performance

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Organisasi adalah tempat orang-orang berkumpul dan bekerja sama dengan memanfaatkan sumber daya seperti dana, data, material, sarana, dan prasarana yang digunakan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan bersama. Tujuan tersebut dapat berupa perbaikan pelayanan pelanggan, pemenuhan permintaan pasar, peningkatan kualitas produk atau jasa, meningkatkan daya saing, dan meningkatkan kinerja organisasi. Keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu lingkungan organisasi, strategi, teknologi, dan sumber daya manusia. Faktor sumber daya manusia merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam pencapaian tujuan organisasi.

Banyak hal yang menyebabkan manajer ataupun karyawan tidak maksimal dalam menjalankan pekerjaannya. Kondisi tersebut dapat disebabkan oleh beberapa hal, misalnya stress di tempat kerja, kurangnya motivasi, dan kurang adanya komunikasi yang efektif. Tercapainya target atau tujuan dari sebuah organisasi dipengaruhi oleh kinerja SDM.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara mengatasi kinerja buruk dengan mengacu pada Harvard Business Eseentials di LPM Universitas Tama Jagakarsa
2. Bagaimana melakukan perbaikan kinerja untuk menjadi Effective Performance

Management dengan menggunakan konsep Mark. A. Stiffler dan Apa yang menjadi action plan untuk menjadikan LPM Universitas Tama Jagakarsa sebagai Performance driven organization

3. Apakah kompetensi SDM LPM sudah mencukupi untuk menjalankan kinerja organisasi ? Apakah unit LPM Universitas Tama Jagakarsa telah melakukan langkah peningkatan kompetensi SDM dengan memanfaatkan pandangan Michael Zwell tentang faktor yang mempengaruhi kompetensi?
4. Bagaimana pemahaman tentang pengembangan SDM menurut konsep Harvard Business Eesentials ? dan seberapa jauh LPM dapat melaksanakannya dan apa yang menjadi masalah ?
5. Bagaimana pemahaman tentang atribut kecerdasan kinerja menurut Julie Bell ? dan apakah atribut kecerdasan kinerja terdapat pada LPM Universitas Tama Jagakarsa ? Bagaimana penilaian anda apakah implementasi atribut kecerdasan budaya telah meningkatkan kinerja organisasi?

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Manajemen Kinerja

Manajemen kinerja adalah manajemen proses sistematis untuk memperbaiki kinerja organisasional dengan mengembangkan kinerja individu dan tim. Merupakan sarana untuk mendapatkan hasil lebih baik dengan memahami dan mengelola kinerja dalam kerangka kerja yang disepakati tentang tujuan terencana, standar dan persyaratan kompetensi (Armstrong, 2009:9).

Bacal (2012:4) menjelaskan manajemen kinerja sebagai proses komunikasi yang sedang berjalan, dilakukan dengan kemitraan antara pekerja dengan atasan langsung mereka, yang menyangkut menciptakan harapan yang jelas dan saling pengertian tentang pekerjaan yang harus dilakukan.

Manajemen Kinerja adalah manajemen tentang menciptakan hubungan dan memastikan komunikasi yang efektif. Manajemen kinerja memfokuskan pada apa yang diperlukan oleh organisasi, manajer, dan pekerja untuk berhasil. Manajemen kinerja adalah tentang bagaimana kinerja organisasi dikelola untuk memperoleh sukses (Wibowo, 2016:7)

Manajemen kinerja memberikan beberapa manfaat bagi organisasi. Manfaat manajemen kinerja bagi organisasi adalah untuk menyesuaikan tujuan organisasi dengan tujuan tim dan individu, memperbaiki kinerja, memotivasi pekerja, meningkatkan komitmen, memperbaiki proses pelatihan dan pengembangan, meningkatkan dasar keterampilan, mengusahakan perencanaan karir, menahan pekerja yang terampil untuk tidak pindah, dan mendukung program perubahan budaya.

B. Penyebab Umum dari kinerja yang buruk mengacu kepada Harvard Business Essentials

Penyebab Umum dari kinerja yang buruk mengacu kepada Harvard Business Essentials adalah sebagai berikut :

1. Proses Buruk, disebabkan karena pegawai dalam bekerja tidak menggunakan prosedur, sehingga kemungkinan terjadi kesalahan dalam bekerja sangat

- besar. Seharusnya dibuat terlebih dahulu standar prosedur dalam melaksanakan pekerjaan.
2. Masalah Pribadi, yang sedang dialami pegawai terbawa pada saat bekerja sehingga mengakibatkan kehilangan konsentrasi dan motivasi dalam melakukan pekerjaan dengan baik. Bila pegawai dapat menciptakan keluarga yang bahagia maka pegawai tersebut dapat bekerja dengan konsentrasi dan motivasi yang baik pula.
 3. Konflik Hubungan Di Tempat Kerja, hal ini terjadi akibat kecemburuan, kompetisi promosi jabatan yang lebih tinggi dan dapat menyebabkan masalah kinerja. Permasalahan ini diatasi dengan memberikan perhatian yang adil kepada setiap pegawai dengan memberikan kesempatan terbuka kepada setiap pegawai untuk dapat dipromosikan.
 4. Kelebihan Beban Kerja yang menuntut pekerja untuk dapat bekerja dengan beban yang berlebih dan harus cepat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dapat menjadi permasalahan kinerja pegawai.

C. Performance Driven Organization menurut Mark A. Stiffler

Terdapat 5 komponen dasar dalam penilaian manajemen kinerja (Stiffler, 2006: 41) yaitu: (1) menyatakan tujuan, sumber, dan dana organisasi, (2) ukuran organisasi dan kinerja individu, (3) penghargaan terhadap individu atas kinerjanya, (4) laporan organisasi kemampuan individu, dan (5) menganalisis organisasi dan strategi

penggabungan antara model dan analisis.

Terdapat beberapa faktor yang sangat menentukan keberhasilan sebuah Performance driven organization, organisasi yang memberi penghargaan pada orangnya yang berada di belakang inisiatif, dan mampu memberikan solusi untuk mengoperasionalkan konsepnya (Mark A. Stiffler, 2006:185).

Suatu organisasi dapat dikatakan berhasil menciptakan organisasi yang didorong kinerja apabila terdapat beberapa tanda terdapatnya *top management commitment* (komitmen manajemen puncak), *organizational orientation toward the future* (orientasi organisasi pada masa depan), *rewards for people who rally behind the initiative* (memberikan penghargaan pada orang yang berada di balik inisiatif), dan *solutions to operationalize the concepts* (solusi untuk mengoperasionalkan konsep).

Dalam strategy menyatukan manajemen kinerja, manajemen harus menunjukkan komitmennya pada inisiatif, mengembangkan pandangan berorientasi masa depan yang berpusat pada pencapaian sasaran, mengumumkan sistem reward yang menyukai perilaku yang diperlukan untuk inisiatif memperoleh sukses, dan meperagakan solusi dengan operasionalisasi dan otomatisasi berbagai proses manajemen kinerja.

Dengan implementasi *action plan* sebagai pedoman, pekerja lebih suka memulai dan memodifikasi perilaku mereka, merangkul budaya berorientasi kinerja, dan bekerja secara aktif membuat *performance driven organization* menjadi kenyataan

D. Kategori Kompetensi dan Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi Menurut Michael Zwell

Michael Zwell (2005:25) mendefinisikan lima kategori kompetensi, yaitu ;

1. Task Achievement

Kategori kompetensi yang berhubungan dengan kinerja yang baik. Kompetensi berkaitan dengan task achievement ditunjukkan oleh ; orientasi pada hasil, mengelola kinerja, mempengaruhi, inisiatif, efisiensi produksi, fleksibilitas, inovasi, peduli pada kualitas, perbaikan berkelanjutan, dan keahlian teknis.

2. Relationship

Kategori kompetensi yang berhubungan dengan komunikasi, memiliki hubungan kerja yang baik dengan orang lain. Kompetensi ini meliputi; kerja sama, orientasi pada pelayanan, kepedulian antar pribadi, kecerdasan organisasional, membangun hubungan, penyelesaian konflik, perhatian pada komunikasi dan sensitivitas lintas budaya.

3. Personal Attribute

Kompetensi intrinsik individu dan menghubungkan bagaimana orang berpikir, merasa, belajar, dan berkembang. Kompetensi ini meliputi; integritas dan kejujuran, pengembangan diri, ketegasan, kualitas keputusan, manajemen stress, berpikir analitis, dan berpikir konseptual.

4. Managerial

Kompetensi yang secara spesifik berkaitan dengan pengelolaan, pengawasan, dan

mengembangkan orang. Kompetensi manajerial berupa; memotivasi, memberdayakan/empowering, dan mengembangkan orang lain.

5. Leadership

Kompetensi yang berhubungan dengan memimpin organisasi dan orang untuk mencapai maksud, visi, dan tujuan organisasi. Kompetensi ini meliputi; Kepemimpinan visioner, berpikir strategis, orientasi kewirausahaan, manajemen perubahan, membangun komitmen organisasi, membangun fokus dan maksud, nilai-nilai.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang Michael Zwell (2000:56-68) yaitu :

1. Keyakinan dan nilai-nilai, Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Untuk itu setiap orang harus berpikir positif tentang dirinya, maupun terhadap orang lain dan menunjukkan ciri orang yang berpikir ke depan.
2. Keterampilan, Dengan memperbaiki ketrampilan, individu akan meningkat kecakapannya dalam kompetensi.
3. Pengalaman, Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman. Diantaranya pengalaman dalam mengorganisasi orang, komunikasi dihadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dsb.
4. Karakteristik kepribadian, Kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu.

Walupun dapat berubah, kepribadian cenderung berubah dengan tidak mudah.

5. Motivasi, Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat memberikan pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan.
6. Isu Emosional, Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Misal, takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif.
7. Kemampuan Intelektual, Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti, pemikiran analitis, dan pemikiran konseptual.
8. Budaya Organisasi, Budaya organisasi mempengaruhi kompetensi sumberdaya manusia dalam kegiatan sebagai berikut; 1) proses Rekrutmen dan seleksi karyawan, 2) Sistem penghargaan, 3) Praktik pengambilan Keputusan, 4) Filosofi organisasi (misi-visi, dan nilai-nilai organisasi), 5) Kebiasaan dan prosedur, 6) Komitmen pada pelatihan dan pengembangan, 7) Proses Organisastional.

E. Pengembangan SDM menurut Konsep Harvard Business Enssentials

Pengembangan sumber daya manusia menurut konsep Harvard Business Enssentials dimulai dengan memahami pekerja, baru kemudian

mengembangkan rencana dan menyusun taktik dalam mengembangkan pekerja. Dengan memahami dan mengetahui aspirasi pekerja dan tingkat kompetensi yang dimiliki pekerja sekarang, pimpinan dapat memotivasi, melatih dan membantu pegawai untuk berkembang.

Selain itu pimpinan harus mempertimbangkan pegawai yang telah memiliki motivasi untuk dapat menambah keterampilan, melalui pemberian tugas-tugas yang menantang, pemberian pelatihan keterampilan formal sesuai dengan situasi pekerja yang dikemas dalam rencana yang menantang tetapi terjangkau yang kemudian didiskusikan dengan pekerja, membuat penyesuaian yang perlu dan menekankan komitmen terhadap rencana. Terdapat tiga elemen penting untuk pengembangan pekerja adalah pekerja termotivasi, sumber daya organisasional dan dukungan manajer.

Taktik mengembangkan pekerja yang digunakan dalam mengembangkan bawahan adalah sebagai berikut:

- a. Mendesain ulang pekerjaan dilakukan dengan menyerahkan pekerjaan kepada pekerja yang lebih tepat. Rancang ulang pekerjaan dimulai dengan mengadakan inventarisasi secara berhati-hati dari semua tugas yang ada hubungannya dengan pekerjaan.
- b. Delegasi yang efektif memberi manfaat nyata kepada pimpinan, bawahan dan organisasi. Pendelegasian tugas, akan mengurangi beban tugas dan tingkat stress dengan mengeser sebagian pekerjaan yang harus dilakukan, memberikan lebih

banyak waktu untuk fokus pada aktivitas yang memerlukan keterampilan dan kewenangan unik seperti perencanaan, analisis bisnis, mengontrol operasi, mendapatkan sumber daya, dan berhubungan dengan masalah manusia.

- c. Pelatihan keterampilan dengan tujuan menjaga keterampilan pekerja searah dengan perkembangan teknologi dan praktik bisnis, membantu pekerja menguasai keterampilan yang mereka perlukan untuk dapat berkontribusi lebih baik lagi bagi perusahaan.
- d. Pengembangan karier merupakan *terminology* yang menjelaskan banyak pengalaman pelatihan, penugasan kerja, dan hubungan *mentoring*. Untuk menjaga kontinuitas dan pertumbuhan organisasi harus menjalankan pengembangan karier. Praktik ini akan membentuk orang kuat yang pada suatu hari memimpin perusahaan sebagai profesional teknis, manajer, dan eksekutif senior.

F. Atribut Kecerdasan Kinerja Menurut Julie Bell

Performance intelligence Julie Bell (2009:42) adalah kemampuan untuk menampilkan yang terbaik ketika menghadapi banyak masalah. Orang mempunyai kecerdasan kinerja dapat menggunakan kekuatan, bakat, ketrampilan, dan sumber daya pada saat yang tepat, di tempat yang tepat, dan dalam bentuk yang tepat. Yang diperlukan adalah *mind of a champion*, pikiran seorang juara, untuk memperbesar jumlah orang yang dapat memberikan

kinerja terbaik dalam kesengsaraan, melanjutkan dan mengemudikan organisasi melalui iklim yang menantang.

Kecerdasan kinerja bersangkutan dengan pemahaman tentang dimana kita sekarang, kemana kita akan menuju, dan bagaimana kita mencapainya. Hasil akhirnya dapat diperoleh dengan mendapatkan orang yang dapat berpikir secara berbeda. Kecerdasan kinerja memperkuat kemampuan memahami situasi dan kondisi dan tetap mengerjakan yang terbaik.

Kecerdasan kinerja mempunyai 5 atribut, yaitu: (Julie Bell, 2009:48)

1. *Focus*, Pada umumnya orang mempunyai *focus* tunggal dengan memfokus pada kemenangan atau tidak kalah dan dengan memfokus pada kesalahan masa lalu. Mengerjakan yang terbaik ketika menghadapi masalah terpenting adalah *focus* tunggal. *Focus* adalah masalah memberikan perhatian pada apa yang paling penting pada saat yang tepat. Hal ini tidak berarti bahwa gangguan hilang, tetapi kita dalam kendali focus kita.
2. *Confidence*, Kepercayaan mempengaruhi semua hal yang dilakukan orang. Kesalahan yang sering dilakukan adalah (a) menjadi percaya diri terhadap hasil daripada proses yang menciptakan hasil, (b) mempunyai semua kepercayaan atau tidak sama sekali. Di samping kepercayaan pada hasil, kita harus melihat proses yang menciptakan hasil. Cara berpikir demikian akan memungkinkan kita percaya diri sekarang dan menjadi percaya diri tentang mencapai tujuan masa depan.
3. *Winning Game-Plan, Winning Game-Plane* bukan sekadar

winning plan, tetapi akan mendefinisikan kemenangan. Hal ini akan memungkinkan kita melihat apa yang berjalan dan apa yang tidak berjalan. Kita harus menjalankan dengan penuh kepercayaan. *Winning game plan* dimulai dengan definisi pribadi tentang keberhasilan, dengan mempelajari apa yang berjalan. Aspek yang berjalan dalam hidup kita yang menciptakan keberhasilan kita sekarang adalah bangunan penghalang dari *winning game plan* kita.

4. *Self-Discipline*, Disiplin diri mempunyai dua sisi. Dimulai dengan keinginan untuk memperbaiki atau berubah. Disiplin diri melibatkan akuntabilitas secara sukarela, yang menetapkan tahapan untuk *coaching* yang sebenarnya.
5. *Competitiveness*, Untuk menjadi yang terbaik ketika menghadapi masalah paling berat, kita harus mempunyai keinginan internal untuk menang. Daya saing sebagai atribut kecerdasan kinerja menyusun kembali hubungan '*win lose*'. Untuk meningkatkan kinerja ke tingkat lebih tinggi, kita harus mulai dengan melihat *scenario 'win-win*'. Kita juga harus berkompetisi dengan diri kita sendiri. Daya saing adalah tentang membawa permainan pada tingkat selanjutnya daripada sekadar mengalahkannya.

PEMBAHASAN

Universitas Tama Jagakarsa (UTAMA) beralamat di Jl. TB. Simatupang No. 152 Tanjung Barat Jakarta Selatan. Saya bertugas di Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UTAMA. Berdiri pada bulan 12 November 2009 yang mempunyai

tanggung jawab dalam menjaga mutu internal UTAMA.

A. Kelebihan Beban Kerja di LPM UTAMA

Hal yang terjadi di institusi saya yaitu Lembaga Penjaminan Mutu Internal Universitas Tama Jagakarsa adalah kelebihan beban kerja. Hal ini disebabkan oleh begitu banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan, baik dari membuat kebijakan mutu, standar mutu, manual mutu, rencana universitas, rencana induk pengembangan universitas, memberikan bimbingan teknis penyusunan borang akreditasi kepada 10 Program Studi dan 6 Fakultas, dan penyusunan borang akreditasi institusi sampai melakukan evaluasi setiap program studi dan fakultas serta unit-unit yang berada didalam struktur organisasi setiap setahun sekali, mengevaluasi kinerja dosen setiap semester, mengevaluasi proses belajar mengajar dan lain-lain, membuat pekerjaan seperti tiada habisnya. Cara terbaik mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan membuat sistem informasi LPM yang dapat mengolah data evaluasi program studi dengan cepat, melakukan evaluasi dosen setiap setahun sekali dan menambah SDM baru di LPM.

B. Perbaikan Kinerja LPM

Gagasan dalam melakukan perbaikan kinerja untuk menjadi Effective Performance Management dengan menggunakan konsep Mark A. Stiffer adalah dengan membuat rencana strategi yang dapat dicapai dengan membuat rencana strategi LPM periode 5 tahun yang berisikan program kerja tahunan yang mempunyai indikator capaian. Renstra LPM di sosialisasikan kepada setiap civitas akademika karena renstra LPM sangat

berhubungan dengan capaian mutu Universitas Tama Jagakarsa secara keseluruhan.

Untuk itu harus didukung budaya organisasi yang baik yang mendukung setiap kegiatan untuk dapat mencapai indikator mutu yang telah ditetapkan bersama. Perlu komitmen yang kuat agar tercapai kinerja yang baik sesuai dengan harapan. Komitmen ini harus dituangkan dalam bentuk surat keputusan pimpinan (SK Rektor/SK Dekan), untuk menjadi landasan kuat bagi setiap civitas akademika untuk melaksanakan hal tersebut. Evaluasi kinerja organisasi disetiap unit yang berada dalam struktural organisasi harus dilakukan, sehingga berdampak kepada perbaikan kinerja dapat dilakukan secara berkelanjutan dalam hal memperbaiki kinerja organisasi, memperbaiki kinerja pegawai/dosen /mahasiswa.

C. Kompetensi SDM di LPM

Bila merujuk pada kategori kompetensi Michael Zwell, kompetensi sumber daya manusia pada unit kerja Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Universitas Tama Jagakarsa sudah mencukupi untuk menjalankan kinerja organisasi. Dalam pelaksanaan tugas, SDM LPM dituntut untuk dapat bekerjasama dengan unit-unit lain dalam struktur organisasi. Komunikasi menjadi kunci penting dalam mencapai keberhasilan kinerja yang diharapkan. LPM memberikan bimbingan teknis dalam pengisian borang akreditasi Program Studi dan borang akreditasi Fakultas. Hal ini menuntut SDM LPM untuk dapat memotivasi prodi dan dekan untuk dapat mencapai target hasil akreditasi yang ditetapkan pimpinan dengan membangun komitmen ketua program studi dan dekan fakultas

untuk maksimal dalam menyusun borang isian akreditasi dan menyusun lampiran-lampiran yang dibutuhkan dalam mempertanggung jawabkan akreditasi didepan asesor BAN-PT.

LPM sebagai lembaga yang berorientasi mutu mendorong SDM untuk selalu berfikir positif dalam menyikapi banyak hal, berpandangan kedepan dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan bersama. SDM LPM harus termotivasi dalam menambah ilmu pengetahuan dan wawasan serta mempunyai kepribadian yang baik sehingga dapat terciptanya budaya organisasi yang baik di LPM membuat kinerja SDM di LPM dapat terwujud.

D. Pengembangan SDM LPM menurut Konsep Harvard Business Enssentials

Saya sepakat dengan Pandangan Pengembangan sumber daya manusia menurut konsep Harvard Business Enssentials tersebut diatas. Kemungkinan konsep tersebut telah diterapkan di LPM Universitas Tama Jagakarsa. SDM LPM memahami tugas dan tanggung jawabnya dan bila terjadi kesalahan dalam bekerja, dapat segera diperbaiki dengan cara melakukan rapat dan menunjuk tim adhoc dalam menyelesaikan tugas tersebut. Pimpinan selalu memberikan kesempatan SDM untuk mengikuti pelatihan/lokakarya/seminar/melanjutkan pendidikan dalam menambah ilmu pengetahuan dan wawasan SDM. Motivasi dan jenjang karir yang jelas serta pendelegasian tugas dijalankan dalam melaksanakan tugas baik internal maupun pendelegasian eksternal mewakili universitas atau LPM sendiri. Sedangkan permasalahan yang dapat terjadi akibat SDM diberikan

kesempatan melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi SDM di LPM menjadi berkurang dan mengakibatkan beban tugas SDM lainnya menjadi berat karena merangkap tugas.

E. Atribut Kecerdasan Kinerja di LPM UTAMA

Dalam menghindari kesalahan pelaksanaan tugas LPM Universitas Tama Jagakarsa, berpedoman dengan tupoksi yang telah ditentukan dan renstra yang telah dibuat. Setiap pelaksanaan di evaluasi kembali agar keberlanjutan mutu dapat terus berlangsung.

Sistem kerja yang digunakan di LPM fokus kepada konsep PPEPP. Target keberhasilan ditentukan dalam indikator rentra harus dapat tercapai dengan maksimal. Sehingga keberhasilan dalam setiap kegiatan dapat dipertanggung jawabkan oleh setiap insan di LPM.

SDM LPM mempunyai disiplin kerja, percaya dalam menciptakan hasil dengan melalui sebuah proses dapat menghasilkan keberhasilan, disiplin, berperilaku yang baik dan kinerja yang baik. Rentra dan indikator pencapaian yang telah ditentukan, sehingga harus berjuang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Pencapaian target kerja yang telah ditentukan, memberikan arahan dan masukan untuk melakukan perbaikan-perbaikan dan pelaksanaan tugas sesuai SOP yang sudah ditentukan memerlukan daya juang agar dapat menghasilkan kinerja SDM.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Beban kerja yang berlebih telah terjadi di LPM UTAMA. Cara terbaik mengatasi permasalahan

tersebut adalah dengan membuat sistem informasi LPM dan menambah SDM baru. Kompetensi sumber daya manusia pada unit kerja Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Universitas Tama Jagakarsa sudah mencukupi untuk menjalankan kinerja organisasi, dengan bekerjasama dengan unit-unit lain dalam struktur organisasi, menjalin komunikasi, motivasi, berfikir positif berpandangan kedepan untuk mencapai visi misi. Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan menjadi kunci penting dalam mencapai keberhasilan kinerja yang diharapkan, serta mempunyai kepribadian yang baik sehingga dapat terciptanya budaya organisasi yang baik di LPM dalam mencapai kinerja organisasi.

Pandangan Pengembangan sumber daya manusia menurut konsep Harvard Business Essentials diterapkan di LPM Universitas Tama Jagakarsa. SDM LPM memahami tugas dan tanggung jawabnya. Pimpinan selalu memberikan kesempatan SDM untuk berkembang, SDM mempunyai motivasi untuk selalu dapat bekerja dengan baik. Jenjang karir yang jelas, fokus dalam bekerja, mempunyai kepercayaan diri, indikator keberhasilan yang dapat dicapai dan selalu berjuang menjadi kunci SDM LPM dalam mencapai kecerdasan kinerja.

B. Saran-Saran

1. Beban kerja yang berlebihan harus dapat diselesaikan dengan secepat-cepatnya dengan memberikan tugas pegawai mutu kepada program studi dan fakultas sehingga SDM LPM dapat lebih berkonsentrasi kepada pembuatan kebijakan dan

pengembangan standar mutu isi proses dan output serta evaluasi internal secara keseluruhan.

2. LPM harus menambah SDM, disebabkan karena adanya 2 SDM LPM yang sedang melanjutkan pendidikannya sehingga setiap kegiatan di LPM dapat berjalan dengan baik.

Zwell, Michael. 2000. *Creating a Culture of Competence*. New York: John Wiley & Sons, Inc

DAFTAR REFERENSI

Amstrong, Michael, Handbook of Performance Management, London:Kogan Page, 2009

Bacal, Robert, How To Manage Performance, New York: McGraw-Hill Companies Inc, 2004

Harvard Business Essentials, Performance Management: Measure And Improve The Effectiveness Of Your Employees, Harvard business School Publishing Corporation, 2006

Renstra Universitas Tama Jagakarsa 2014-2019

Renstra LPM Universitas Tama Jagakarsa 2014-2019

Stiffler, Mark A., Performance, New Jersey:John Wiley & Sons, Inc, 2006

Statuta Universitas Tama Jagakarsa

Wibowo, Prof.,Dr., M.Phil., SE, Manajemen Kinerja, Edisi Kelima, Cetakan 10, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2016.