

**KAJIAN KOMPETENSI HARD SKILL DALAM
PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI PADA SEKRETARIAT
DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA**

TUGAS AKHIR

Oleh
Ayu Dia Puspita Sari
NIM: 19 051 026



POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMNISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
2022

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
MOTO	v
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	viii
BIOGRAFI.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan dan Manfaat	6
1.4.1 Tujuan	6
1.4.2 Manfaat	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Konsep Kompetensi Hard Skill.....	8
2.1.2 Dimensi dan Indikator Hard Skill	9
2.1.3 Konsep Kompetensi Kinerja	11
2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan.....	14
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	16
3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian.....	17
3.3 Jenis Data dan Prosedur Pengumpulan Data	18

3.2.1 Jenis Data	18
3.2.2 Metode Pengumpulan Data	19
BAB IV PEMBAHASAN	20
4.1 Gambaran Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara	18
4.1.1 Sejarah	20
4.1.2 Struktur Organisasi	21
4.1.1 Uraian Tugas.....	21
4.2 Kompetensi Hard Skill di Bidang Administrasi Perkantoran	33
4.3 Penerapan Kompetensi Hard Skill Untuk Peningkatan Kinerja	35
BAB V PENUTUP	44
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	46

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia memiliki peran strategis dalam organisasi baik instansi pemerintah maupun dunia usaha dan dunia industri untuk mencapai tujuan organisasi. Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut untuk memiliki kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Sebagai sumber daya manusia yang memiliki peran strategis, ASN dituntut untuk memiliki kualitas kerja yang dapat menunjang program pemerintah untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera. Pemerintah berupaya meningkatkan kinerja ASN melalui peraturan dan kebijakan yang dikeluarkan instansi terkait seperti peraturan Badan Kepegawaian Negara seperti Peraturan Pemerintah RI No. 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja ASN.

Menurut Islami (2012), menyatakan bahwa hard skill merupakan sebuah pengetahuan serta kemampuan teknis tersebut yang meliputi pengetahuan mengenai desain serta keistimewaan produk, mengembangkan produk sesuai dengan teknologi, mampu mengatasi masalah yang terjadi serta menganalisis kegunaan produk dalam usahanya guna mengidentifikasi berbagai ide baru mengenai produk serta pelayanan tersebut. Pengetahuan dan ketrampilan sangat penting untuk dapat kita miliki dan terapkan dalam sebuah instansi agar kita dapat melakukan proses penanganan administrasi sesuai prosedur karena itu sangat penting agar tidak terjadi kendala dikemudian hari.

Salah satu penyebab turunnya kinerja pegawai di lembaga atau organisasi khususnya di Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat disebabkan adanya dinamika ketidaksesuaian antara tingkat kompetensi (hard skill) yang dimiliki pegawai dengan perkembangan kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi dunia kerja yang semakin kompetitif. Banyak pihak berpendapat bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi hilangnya kapasitas pegawai adalah kurangnya perhatian dari instansi/organisasi pengembangan untuk memberikan program pelatihan yang tepat bagi pegawainya (Nurma et al, 2021). Program pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kompetensi hard skill. Sikap dan perilaku pegawai di lingkungan kerja harus melengkapi kompetensi hard skill.

Setiap instansi/organisasi termasuk pemerintahan daerah Provinsi Sulawesi Utara pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi pada berbagai bidang keahlian pekerjaan, sikap profesional, beretika dan kepribadian yang baik di lingkungan kerja. Berdasarkan informasi BKN melalui Deputi bidang Pengawasan dan Pengendalian, dalam workshop Pembinaan Manajemen Kinerja (2020), guna mengukur sejauh mana instansi Pemerintah menerapkan manajemen kinerja maka BKN melalui Direktorat Kinerja ASN melakukan evaluasi penerapan manajemen kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) selang tahun 2018-2019. Dari hasil evaluasi tersebut, terdapat 3,3% instansi sudah sangat baik, 35% instansi sudah baik, 50% cukup dan 11,7% buruk dalam penerapan manajemen kinerja PNS. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen kinerja pegawai belum

sepenuhnya diterapkan dengan baik. Kondisi ini erat kaitannya dengan kinerja pegawai yang kurang optimal dan bisa disebabkan oleh kompetensi yang dimiliki belum sesuai kebutuhan bidang kerja. Kinerja ASN di Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat dituntut untuk bersikap professional, berkepribadian dan memiliki berbagai kemampuan pribadi yang menunjang tercapainya kinerja yang optimal. Pegawai yang memiliki tugas dalam bidang administrasi perkantoran terdiri dari staf yang menangani surat, baik surat masuk dan surat keluar, staf operator komputer, staf pembuat agenda atau jadwal kegiatan pimpinan, staf pembuat materi sambutan dan naskah dinas, serta staf pendamping pimpinan. Untuk melaksanakan tugas-tugas yang berkaitan dengan administrasi perkantoran, pegawai dituntut untuk bekerja cepat, tanggap, cerdas dan cekatan. Pegawai harus memiliki kompetensi hard skill yaitu pengetahuan dan keterampilan bidang administrasi perkantoran.

Permasalahan yang dihadapi dalam bidang administrasi yang ada di sekretariat daerah pemerintah Sulawesi Utara pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat adalah penanganan dokumen-dokumen kantor yang terdiri dari instruksi, surat edaran, surat perintah tugas, surat perintah perjalanan dinas, surat kuasa, surat undangan, surat keterangan melaksanakan tugas, surat panggilan, nota dinas, nota pengajuan konsep naskah dinas, lembar disposisi, telaahan staf, pengumuman, laporan, rekomendasi, surat pengantar, telegram, lembaran daerah, berita daerah, berita acara, notulen, memo, daftar hadir, piagam, sertifikat, dan surat tanda tamat peserta pendidikan dan latihan (STTPPL). Dalam pembuatan naskah dinas yang akan ditanda tangani pimpinan,

seharusnya masuk melalui front office tata usaha terlebih dahulu untuk diperiksa, namun karena kebutuhan mendesak dari suatu unit kerja seringkali dibawa langsung oleh kepala unit kerja ke pimpinan tanpa diperiksa oleh staf tata usaha. Kemudian setelah ditandatangani pimpinan, naskah dinas surat tersebut didaftarkan untuk diberi nomor surat. Akibat kurang ketelitian maka sering terjadi kesalahan dalam pengetikan yang melanggar peraturan tata naskah dinas yang harus diedarkan ke unit kerja dan pihak yang terkait dengan surat tersebut. Permasalahan lainnya adalah penanganan surat masuk yaitu undangan untuk pimpinan yang mengharapkan kehadiran pimpinan dalam suatu acara atau kegiatan seperti undangan peresmian gedung, pembukaan acara atau kegiatan, pembawa materi dan memberikan sambutan dalam suatu acara atau kegiatan.

Pegawai kurang kompeten dalam mencatat atau merespon undangan yang disampaikan secara langsung kepada pimpinan mendahului undangan secara tertulis, penyampaian melalui telepon, penyampaian undangan secara lisan terlebih dahulu saat melakukan audiensi dengan pimpinan ataupun undangan yang masuk dan telah diterima tetapi tidak di proses. Sehingga menimbulkan kesan bahwa pimpinan hanya memilih kalangan masyarakat atau organisasi tertentu saja untuk dikunjungi atau dipenuhi undangannya. Penanganan dokumen yang masuk belum dilaksanakan secara maksimal sehingga berdampak pada kualitas pelayanan publik yang kurang optimal dan dapat memberikan kesan kurang baik terhadap pimpinan.

Berdasarkan uraian diatas penulis mengkaji lebih dalam lagi tentang kompetensi hard skill dan kontribusinya dalam meningkatkan kinerja pegawai

pada kantor Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara di Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat. Penulis membahas permasalahan yang ada dengan penulisan Tugas Akhir yang berjudul “Kajian Kompetensi Hard skill Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, dapat diidentifikasi yang terjadi pada Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara:

1. Penanganan dokumen-dokumen kantor yang kurang profesional.
2. Penanganan naskah dinas untuk ditanda tangani pimpinan yang tidak sesuai prosedur.
3. Kurang teliti dalam pengetikan dokumen tata naskah dinas sehingga pekerjaan tersebut harus diulang kembali.
4. Pelayanan publik yang kurang memberikan kepuasan masyarakat seperti respon terhadap undangan pimpinan daerah yang diharapkan hadir dalam suatu kegiatan.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kompetensi hard skill pegawai di bidang administrasi pada Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara khususnya pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat.
2. Bagaimana penerapan kompetensi hard skill di bidang administrasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara khususnya pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

1. Untuk mengetahui kompetensi hard skill pegawai di bidang administrasi pada Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara khususnya pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat.
2. Untuk mengetahui penerapan kompetensi hard skill di bidang administrasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara khususnya pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat.

1.4.2 Manfaat

1. Dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan sumber daya manusia terkait kompetensi hard skill bidang administrasi perkantoran serta lingkungan kerja yang menunjang kinerja.

2. Dapat memberikan informasi bagi instansi pemerintah provinsi Sulawesi Utara dalam penyusunan perencanaan strategis pengembangan sumber daya manusia.
3. Dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi kinerja karyawan pada Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara.