

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

**TUGAS AKHIR**

**Oleh,  
Miguel Gregory Junior Togo  
NIM : 19 051 021**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
2022**

## DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN COVER .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM .....	ii
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
MOTTO .....	v
LEMBAR PERSETUJUAN .....	vi
LEMBAR PENGESAHAN .....	vii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR. ....	viii
BIOGRAFI .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Pembatasan Masalah.....	6
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Konsep Kompetensi Soft Skill.....	7
2.1.2 Indikator Soft Skill.....	9

2.1.3 Konsep Kinerja .....	9
2.1.4 Konsep Kompetensi Administrasi Perkantoran.....	15
2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian.....	24
3.3 Jenis Data dan Pengumpulan Data.....	24
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>26</b>
4.1 Gambaran Umum Instansi/Organisasi .....	26
4.1.1 Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara.....	26
4.1.2 Struktur Organisasi.....	27
A. Struktur Organisasi Biro Kesejahteraan Rakyat.....	27
B. Struktur Organisasi Biro Administrasi Pimpinan.....	28
4.1.3 Uraian Tugas .....	29
A. Uraian Tugas Biro Kesejahteraan Rakyat.....	29
B. Uraian Tugas Biro Administrasi Pimpinan .....	36
4.2. Penerapan Kompetensi Soft skill di Bidang	
Administrasi Perkantoran .....	41
4.3. Implementasi Kompetensi Soft Skill Untuk Peningkatan	
Kinerja Pegawai .....	43

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	48
5.1 Kesimpulan .....	48
5.2 Saran .....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	50

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Sumber daya manusia memiliki peran strategis dalam organisasi baik instansi pemerintah maupun dunia usaha dan industri untuk mencapai tujuan organisasi. Kualitas sumber daya manusia di era revolusi industri 4.0 yang memiliki daya saing tinggi diharapkan dapat menjawab kebutuhan organisasi khususnya di instansi pemerintah. 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 peraturan Badan Kepegawaian Negara pada Peraturan Pemerintah RI No. 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja ASN. Upaya pemerintah dalam meningkatkan kinerja pegawai harus sejalan dengan kesesuaian tingkat kompetensi yang dimiliki ASN dengan kebutuhan bidang kerja.

Soft skill adalah seperangkat kemampuan yang mempengaruhi bagaimana kita berinteraksi dengan orang lain seperti yang disebutkan oleh Widhiarso (2009). Soft skill memuat komunikasi efektif, berpikir kreatif dan kritis, membangun tim, serta kemampuan lainnya yang terkait kapasitas kepribadian individu.

Setiap instansi/organisasi termasuk pemerintahan daerah Provinsi Sulawesi Utara membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi pada berbagai bidang keahlian pekerjaan, sikap profesional, beretika dan kepribadian yang baik di lingkungan kerja. Badan Kepegawaian Negara (BKN) sebagai instansi pembina manajemen kepegawaian senantiasa berupaya mewujudkan lingkungan yang mendukung tegaknya sistem merit yang mengedepankan kualifikasi, kompetensi dan kinerja, khususnya dalam penentuan pengisian jabatan di birokrasi.

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.

Salah satu penyebab turunnya kinerja pegawai di lembaga/organisasi disebabkan adanya dinamika ketidaksesuaian kompetensi (*soft skill*) kurangnya kerjasama dalam pengelolaan dokumen administrasi sesuai dengan prosedur, beberapa pegawai kurang peduli terhadap pekerjaan administrasi yang sering berkaitan dan dikerjakan oleh beberapa pegawai.

Kinerja ASN di Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara di tuntut untuk bersikap profesional, 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 di tuntut untuk bekerja cepat, tanggap, cerdas dan cekatan. Pegawai harus memiliki kompetensi *soft skill* dengan kepribadian yang baik dan menarik di lingkungan kerja/kantor. Pegawai harus memiliki penampilan yang menarik, bersikap sopan dan santun dalam berhubungan dengan pegawai di bagian lain maupun masyarakat yang terkait dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Permasalahan yang terjadi pada aktivitas kerja pegawai di sekretariat daerah khususnya pada dua biro yang di observasi menggambarkan sering terjadi konflik antar pegawai dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, pelayanan yang kurang maksimal kepada masyarakat yang terkait dengan aktivitas kerja pegawai. Seperti permasalahan di biro umum dalam pengelolaan naskah dinas. Berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 80 Tahun 2012 tentang tata naskah dinas instansi pemerintah, maka pengertian naskah dinas adalah komunikasi tulis sebagai alat komunikasi kedinasan yang yang dibuat dan/atau dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang di lingkungan instansi pemerintah dalam rangka

penyelenggaraan tugas pemerintahan. Tata naskah dinas meliputi pengaturan jenis, format, penyampaian, pengamanan, pengabsahan, distribusi dan penyimpan naskah dinas serta media yang digunakan dalam komunikasi kedinasan. Pengelolaan naskah dinas belum dilaksanakan dengan baik karena pegawai yang bertugas melaksanakan pekerjaan mengelola naskah dinas sering melakukan kesalahan dan tidak mengikuti SOP yang berlaku.

Dokumen administrasi yang ada di Sekretariat Daerah Pemerintah Sulawesi Utara terdiri dari: instruksi, surat edaran, surat biasa, surat keterangan, surat perintah, surat izin, surat perjanjian, 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). Pegawai staf tata usaha dalam bidang administrasi bertugas mengangani dan mengelolah surat dan dokumen seperti : menerima, memeriksa naskah dinas surat yang diajukan oleh satuan kerja perangkat daerah (SKPD) atau unit kerja lainnya untuk dikoreksi sesuai dengan ketentuan tata naskah dinas yang berlaku. Pegawai staf admiistrasi juga memiliki tugas korespondensi pimpinan selaku pemerintah dengan instansi atau pihak lain.

Berdasarkan uraian diatas penulis melakukan penelitian pada Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara dengan menggunakan Metode Deskriptif, dan untuk pengumpulan data penulis menggunakan Metode Observasi, Wawancara, dan Studi

Pustaka. Guna untuk mengetahui seberapa besar tingkat pegawai yang mempunyai kemampuan (*soft skill*) dalam melaksanakan pekerjaan pada Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Maka dari itu judul Tugas Akhir ini adalah Kajian Kompetensi Soft 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. Pelayanan yang kurang memberikan kepuasan kepada masyarakat seperti respon terhadap undangan pimpinan daerah yang diharapkan hadir dalam suatu kegiatan.
2. Kompetensi yang dimiliki belum sesuai dengan bidang kerja.
3. Adanya dinamika ketidaksesuaian kompetensi soft skill pegawai.
4. Sering terjadi konflik antar pegawai dalam melakukan pekerjaan.
5. Pengelolaan naskah yang sering tidak mengikuti SOP yang berlaku.

## **1.3 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana penerapan Kompetensi Soft Skill pegawai pada Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara.
2. Bagaimana Implementasi Kompetensi Soft Skill dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

#### **1.4 Pembatasan Masalah**

1. Penelitian dilakukan pada Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara.
2. Luas lingkup hanya meliputi informasi pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat.
3. Informasi yang disajikan berupa kompetensi dan implementasi soft skill dalam peningkatan kinerja pegawai.

#### **1.5 Tujuan**

1. Untuk mengetahui kompetensi soft skill pegawai di bidang administrasi pada Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara.
2. Untuk mengetahui Implementasi kompetensi soft skill di bidang administrasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

#### **1.6 Manfaat**

1. Dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan sumber daya manusia terkait kompetensi *soft 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.